



**COMUNE DI NAPOLI**

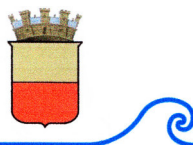
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

# **CONTROLLO DI QUALITA’ ANNUALITA’ 2022**

## ***Report consuntivo***

***a cura della Direzione Generale –  
Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione***

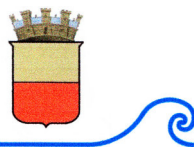
***Febbraio 2023***



**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

## INDICE

<b>PARTE PRIMA .....</b>	<b>3</b>
PREMESSA .....	3
LA DISPOSIZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 17 DEL 18 MAGGIO 2021 .....	3
<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>6</b>
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE.....	6
1) LA CARTA DEI SERVIZI ON LINE DEL COMUNE DI NAPOLI.....	6
2) LA CUSTOMER SATISFACTION NEL SETTORE DELLA LOGISTICA: <i>SERVIZI “AUTOPARCHI” E “ATTIVITÀ TECNICHE DI SUPPORTO”</i> .....	11
3) IL MONITORAGGIO DISPOSTO DALLA PREFETTURA DI NAPOLI .....	32
4) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DELLA RETE DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI .....	36
5) L’INDAGINE PER VALUTARE LA QUALITÀ DEI CENTRI SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI (CSST) .....	44
6) SERVIZI DIGITALI: L’INDAGINE PER VALUTARE LA SODDISFAZIONE NELL’UTILIZZO DEL SITO WEB COMUNALE .....	54
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>56</b>
IL CONTROLLO SULLA FUNZIONALITÀ DELLE PROCEDURE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI EROGATI IN AUTOGESTIONE .....	56
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ATTRAVERSO ORGANISMI GESTIONALI ESTERNI...57	



**COMUNE DI NAPOLI**  
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

## **PARTE PRIMA**

### **Premessa**

Nell'ambito del sistema dei controlli interni così come ridisegnati dal Decreto Legge 10 ottobre 2012, n. 174, convertito in Legge 7 dicembre 2012, n. 213, il controllo di qualità ha la finalità di monitorare e migliorare la qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Nel Comune di Napoli l'impianto del controllo di qualità trova fondamento nelle previsioni di cui all'articolo 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 4 del 28/02/2013, successivamente modificato con delibera di Consiglio comunale n. 49 dell'11 luglio 2018, suddiviso nelle tre aree di controllo individuate dal Direttore Generale con disposizione n. 23 del 23 luglio 2013:

- ✚ la prima si riferisce al controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione;
- ✚ la seconda è relativa al controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione;
- ✚ la terza fa riferimento al controllo della qualità dei servizi erogati attraverso gli organismi gestionali esterni.

### **La disposizione del direttore generale n° 58 del 31 agosto 2022**

Il Direttore Generale in data 31 agosto 2022, con disposizione n. 58, ha adottato il Piano in materia di Controllo di Qualità per l'anno 2022, di cui all'art. 7 del Regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, esplicitando, in modo puntuale, le attività da porre in essere in merito alle tre aree di controllo così come sopra descritte.

In particolare:



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

- nell'ambito della prima area di controllo, il Piano prevedeva la continuazione delle attività dirette al monitoraggio del gradimento espresso dagli utenti su tutte le prestazioni erogate dall'Ente attraverso gli strumenti già utilizzati nel corso degli anni precedenti quali la Carta dei Servizi *on line* ed il Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio, predisposto dal Ministero dell'Interno – Dipartimento per gli affari interni e territoriali.

Oltre alle descritte rilevazioni di *customer satisfaction*, che riguardano la totalità dei servizi erogati dall'ente, secondo quanto previsto dal Piano, sono state realizzate le seguenti rilevazioni specifiche:

- nel settore dei servizi sociali, per le attività svolte presso i Centri di Servizio Sociale Territoriale delle Municipalità, è stato somministrato ad un campione di utenti un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST;
- relativamente alla Rete delle Biblioteche Comunali è stato utilizzato un questionario predisposto dal Servizio Cultura, che coordina le biblioteche cittadine, e validato dal Servizio Controllo di gestione e valutazione;
- presso la Municipalità Chiaia, Posillipo, San Ferdinando era prevista la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza per il servizio di mensa scolastica, tramite 4 indagini effettuate in altrettante scuole della Municipalità, tra docenti e genitori rappresentanti, presenti nei comitati mensa; purtroppo tali indagini non sono state realizzate anche a causa del pensionamento in corso d'anno della dirigente di staff alla quale era stato assegnato l'apposito obiettivo gestionale;
- nel settore dei servizi digitali è stata misurata la soddisfazione dell'utenza del sito web istituzionale, attraverso uno specifico questionario di valutazione pubblicato sul sito stesso a cura del Servizio Comunicazione e

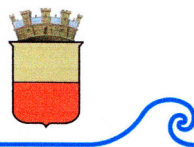


**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

Portale Web ed è stata svolta un'indagine conoscitiva per indagare l'esperienza dei cittadini nella fruizione dei servizi digitali erogati dall'Ente, nell'ambito della partecipazione del Comune di Napoli ad ICity Club;

- per quanto concerne il settore Logistica, considerando che i servizi a tal fine interessati, “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto”, erogano prestazioni in favore dell'utenza interna all'ente, sono stati predisposti, dal Servizio Controllo di gestione e valutazione, due distinti modelli di questionario, disponibili sulla *intranet* del Comune, da compilarsi *on line* da parte dei dirigenti e dei dipendenti che fruiscono dei servizi inerenti l'utilizzo di veicoli commerciali e/o trasporto persone e le attività di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili. La rilevazione è stata trimestrale ed è stata effettuata nel mese successivo alla scadenza di ciascun trimestre a partire dal secondo.
  
- Per la seconda area di controllo, la struttura competente in materia di Audit Interno del Dipartimento Gabinetto del Sindaco doveva procedere ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi adottato, sentito il Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione.
  
- Relativamente, invece, alla terza area di controllo, la struttura competente in materia di Partecipazioni comunali doveva proseguire, di concerto con le strutture dell'ente titolari del rapporto di servizio con la correlata partecipata, la verifica dell'esistenza, nei contratti di servizio, delle previste clausole volte alla misurazione della qualità.



## **PARTE SECONDA**

### **Il controllo della qualità dei servizi erogati in autogestione**

#### **1) La Carta dei Servizi on line del Comune di Napoli**

Con deliberazione della Giunta Comunale n. 91 del 12 febbraio 2013 è stata approvata la Carta dei Servizi *on line* del Comune di Napoli, consultabile sul sito [www.altuoservizio.comune.napoli.it](http://www.altuoservizio.comune.napoli.it), realizzata dalla Direzione Generale, nell'ambito dei progetti "*Napoli Smart Cities*". Trattasi di uno strumento che permette ai cittadini/utenti di visionare, per ogni servizio erogato, una breve descrizione, l'indicazione della tipologia di utenza a cui la prestazione è rivolta, il nome del responsabile del procedimento, la normativa di settore, i tempi di chiusura del procedimento e il nominativo dei soggetti deputati ad intervenire in caso di inerzia degli uffici. Inoltre, all'interno del *software* è stata implementata una funzione che permette il coinvolgimento dei cittadini/utenti nel miglioramento dei servizi erogati mediante l'espressione di un giudizio e/o di un commento sulla prestazione ricevuta. Nell'esprimere il proprio giudizio sintetico utilizzando i parametri "scarso", "mediocre", "buono" e "ottimo" il cittadino/utente è invitato ad inserire anche un commento che meglio riesce ad esprimere le criticità e le positività della prestazione resa dall'Ente e ricevuta dall'utente.

I gradimenti espressi nel corso del 2022 sono stati elaborati ed analizzati sia in relazione alla totalità dei servizi erogati dall'ente, sia in riferimento ai settori che si sono rilevati di maggior interesse per i cittadini, avendo fatto registrare il maggior numero di giudizi.

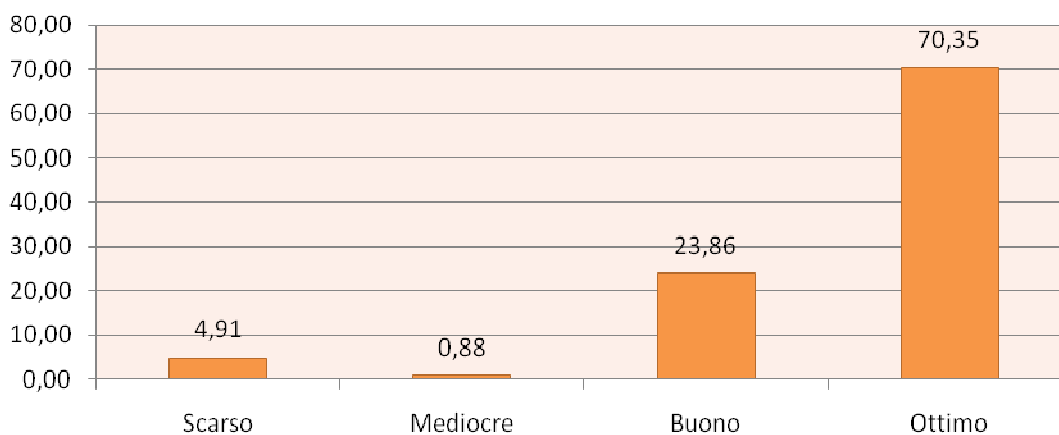
I risultati sono di seguito rappresentati graficamente.



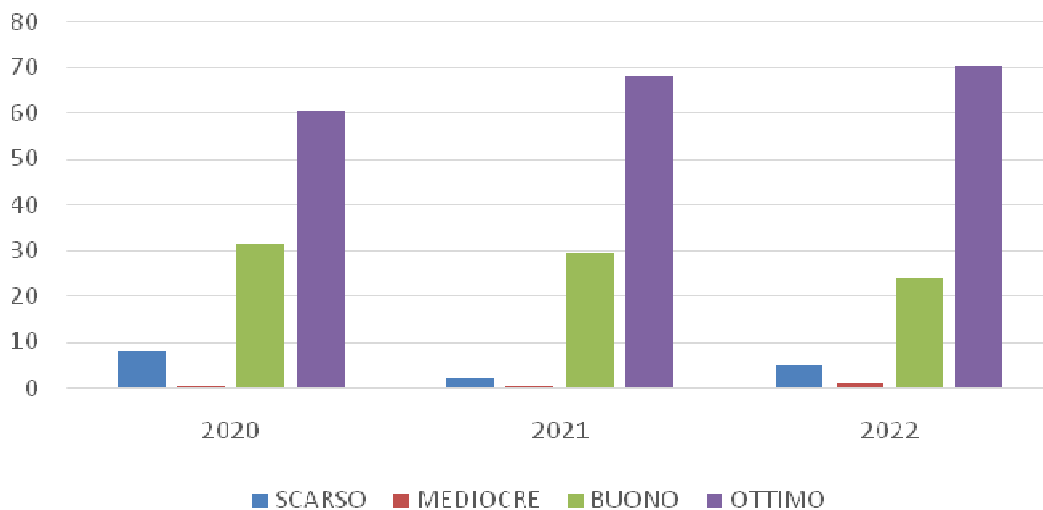
## COMUNE DI NAPOLI

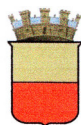
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Gradimento in % per i servizi offerti dal Comune di Napoli Anno 2022



### triennio 2020/2022

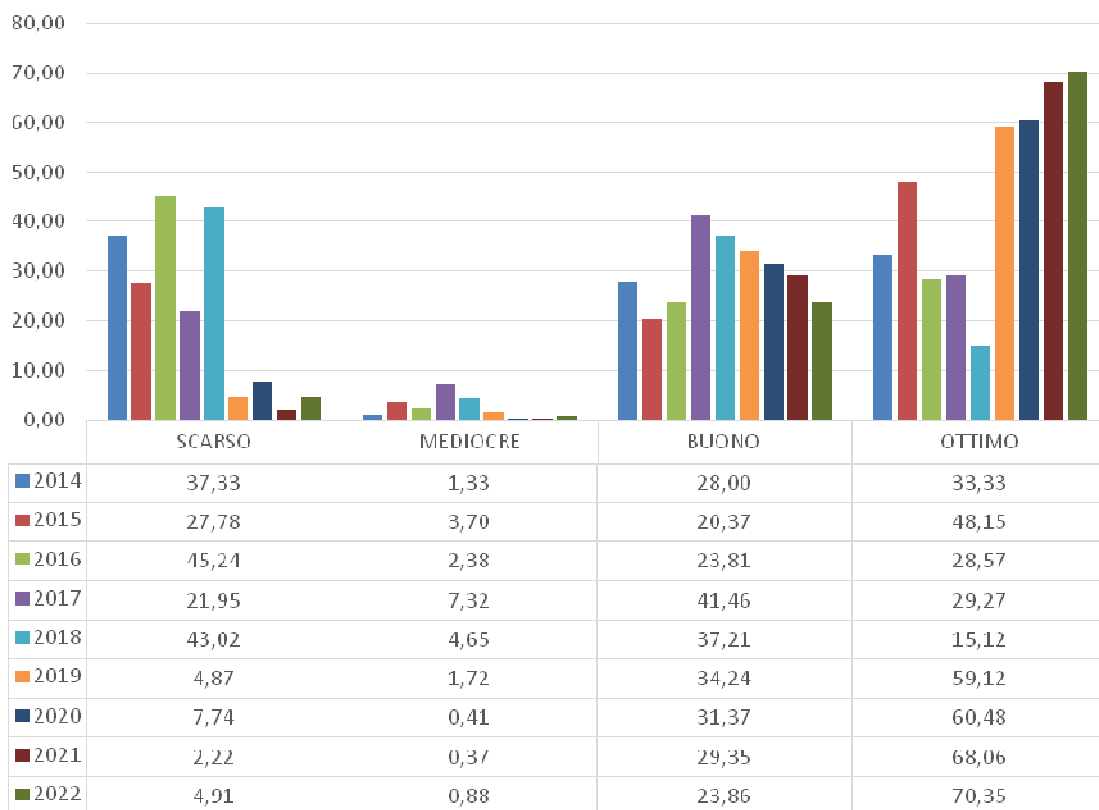




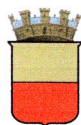
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Analisi storica  
2014 -2022



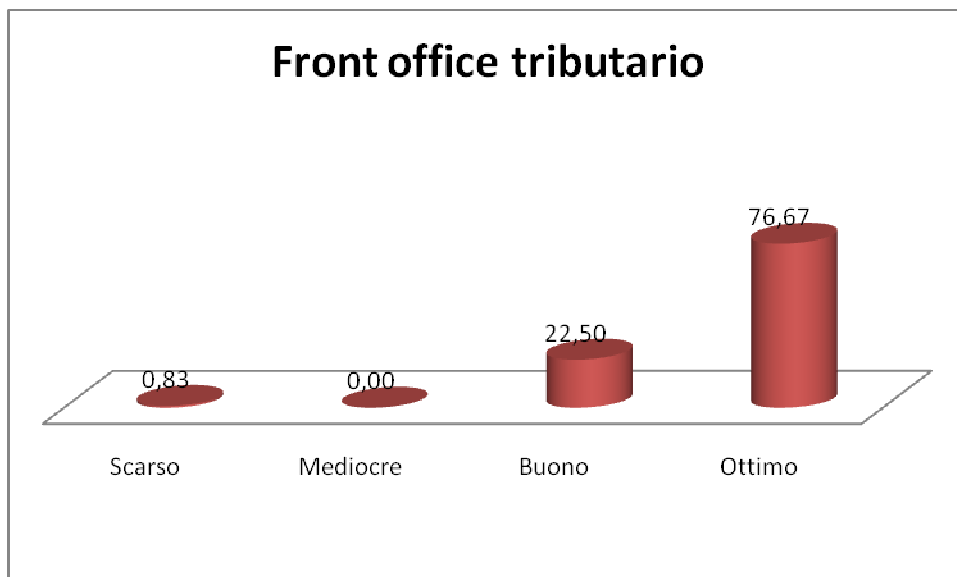
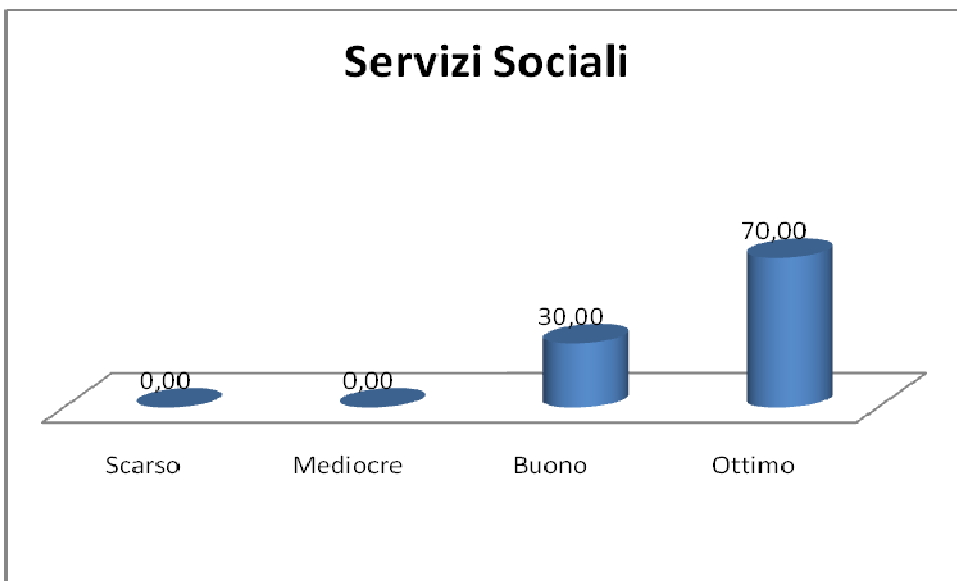


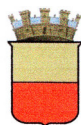


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

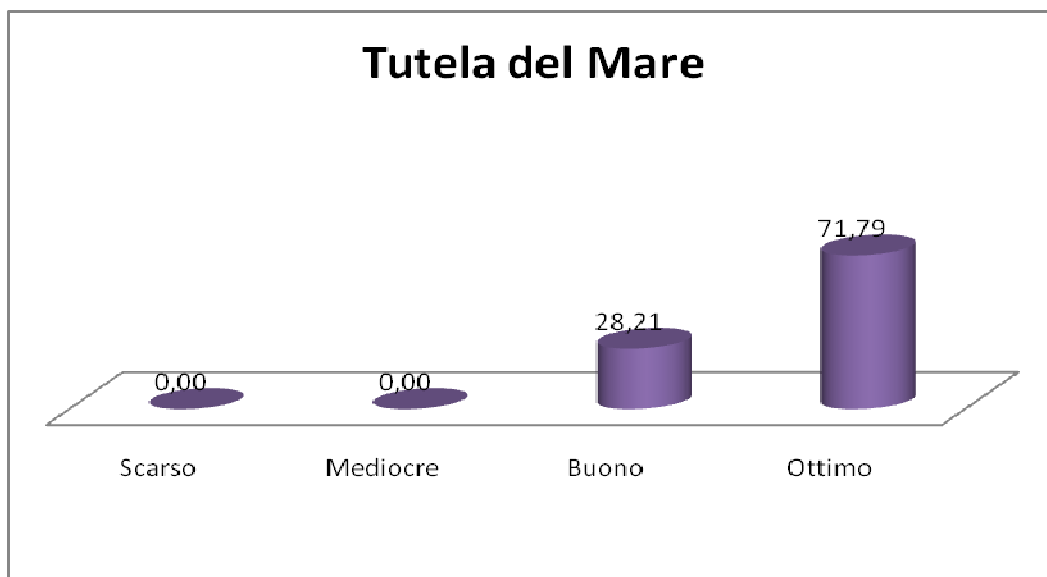
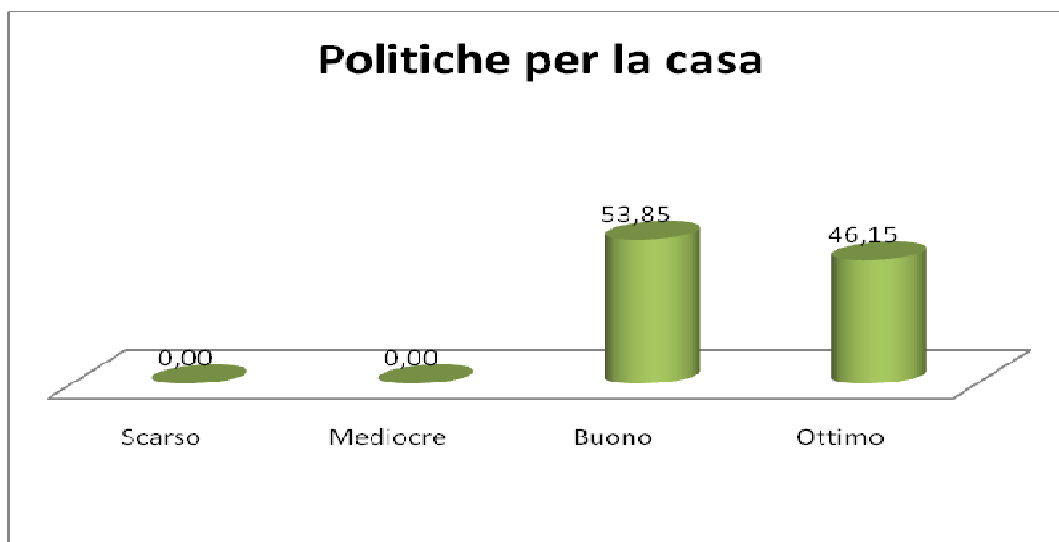
Di seguito l'elaborazione dei giudizi espressi nel 2022 per i servizi di maggior interesse.





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione





**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

**2) La customer satisfaction nel settore della Logistica: Servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto”.**

Come anticipato, il Piano Controllo di Qualità 2022 ha previsto il monitoraggio e la valutazione dei gradimenti riferiti ai servizi “Autoparchi” e “Attività tecniche di supporto” che erogano prestazioni in favore dell’utenza interna all’ente: dirigenti e dipendenti.

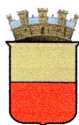
A tal fine, nel *Piano degli Obiettivi 2022* – approvato con delibera di Giunta Comunale n. 184 del 26 maggio 2022 ed integrato e modificato con deliberazione di G.C. n. 406 del 25 ottobre 2022 - mediante la delineazione di obiettivi mirati, è stata prevista una rilevazione dedicata, pubblicata sul sito intranet comunale, da realizzarsi mediante compilazione *on line* di specifico questionario allo scopo definito.

**Obiettivo per la valutazione del servizio Autoparchi**



**PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2022 – 2024**

NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
80	ARLO1098
<b>DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE</b> Autoparchi	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP</b> Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio	
<b>TITOLO OBIETTIVO</b> Ottimizzazione della gestione dell'autoparco dell'ente	
<b>DESCRIZIONE</b> Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la “logistica”. Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.	
<b>RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2022</b> Conseguimento, per le attività di assegnazione veicoli, di una media di gradimento non inferiore a “3/4” da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale con cadenza trimestrale per tutto il mese successivo a ciascun trimestre, a partire dal secondo semestre dell'anno, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno).	
<b>ELEMENTI DI VERIFICA</b> Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.	



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Obiettivo per la valutazione del servizio Attività Tecniche di supporto

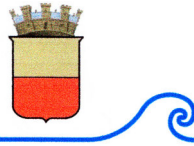


#### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2022 – 2024

COMUNE DI NAPOLI	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	81	ARLO1099
<b>DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE</b>	Attività Tecniche di Supporto	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP</b>	Riorganizzare la macchina amministrativa, attuando politiche di innovazione con interventi tecnologici ad ampio spettro accompagnati da riforme strutturali, per garantire l'erogazione di servizi efficienti e adeguati a supportare strategie di rilancio del territorio	
<b>TITOLO OBIETTIVO</b>	Ottimizzazione della gestione delle attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, nonché per la realizzazione e montaggio dei palchi e degli impianti necessari per gli eventi programmati dall'Amministrazione e sorveglianza	
<b>DESCRIZIONE</b>	Il nuovo assetto organizzativo dell'ente, finalizzato alla migliore funzionalità degli uffici alla luce delle nuove esigenze dell'Amministrazione, ha inteso affidare ad un'unica Area tutte le attività inerenti la "logistica". Occorre, pertanto, conseguire la piena integrazione delle attività implementando un modello organizzativo più rispondente alle mutate esigenze dell'Ente. La nuova forma organizzativa dovrà tendere essenzialmente a migliorare l'efficienza, l'efficacia e l'economicità del settore portandolo ad un livello di gradimento del tutto soddisfacente.	
<b>RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2022</b>	Conseguitamento, per le attività di facchinaggio e trasloco e per piccola manutenzione degli immobili, di una media di gradimento non inferiore a "3/4" da parte dell'utenza interna attraverso una specifica rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale con cadenza trimestrale per tutto il mese successivo a ciascun trimestre, a partire dal secondo semestre dell'anno, mediante il modello già utilizzato negli anni precedenti (l'indicatore si considera valido per almeno 80 giudizi espressi nell'anno).	
<b>ELEMENTI DI VERIFICA</b>	Verifica diretta sulla base dei tracciati di sistema per la rilevazione pubblicata sul sito intranet comunale.	

Per il monitoraggio è stato utilizzato un parametro qualitativo, mediante predisposizione, da parte del Servizio Controllo di gestione e valutazione, di due distinti questionari, strutturati sulla base di una serie di indicatori di soddisfazione trasversali.

In merito all'attività inerente al trasporto interno, gli indicatori sono stati correlati a 6 dimensioni: Profilo Utente, Sicurezza del viaggio, Puntualità del Servizio, Pulizia e decoro dei mezzi, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti; per le attività interne di facchinaggio, trasloco e piccola manutenzione degli immobili, gli indicatori sono stati relazionati a 5 dimensioni: Profilo Utente, Adeguatezza e completezza del servizio, Puntualità del Servizio, Aspetti relazionali del personale e Suggerimenti.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

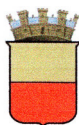
Nel corso del 2022, i questionari sono stati messi a disposizione dell'utenza interna sulla intranet del sito istituzionale dell'ente ([www.comune.napoli.it](http://www.comune.napoli.it)) e raggiungibili direttamente agli indirizzi:

<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/qinterno-trasporti/>

<http://www.altuoservizio.comune.napoli.it/qinterno-logistica/>

I questionari erano compilabili solo da utenza in possesso di indirizzo IP appartenente al dominio del Comune e per un massimo di un giudizio per rilevazione. La compilazione è avvenuta con cadenza trimestrale a partire dal secondo trimestre 2022 e per un arco temporale di un mese al termine di ciascun trimestre.

La raccolta e la registrazione dei dati sono state eseguite con l'utilizzo di un *software* allo scopo sviluppato che, estrapolando i tracciati di sistema, ha consentito la rilevazione diretta e immediata dei riscontri effettuati, di volta in volta, dagli utenti, all'atto della compilazione del questionario *on line*.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SUL TRASPORTO INTERNO

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente al servizio di trasporto persone ed assegnazione di veicoli commerciali.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

Frequenza di utilizzo

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente da quale zona della città parte (municipalità/provincia)

Nell'utilizzo del servizio prevalentemente quale zona della città raggiunge (municipalità/provincia)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) SICUREZZA DEL VIAGGIO

CONDOTTA DI GUIDA

1  2  3  4

SICUREZZA DEL MEZZO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA SICUREZZA DEL VIAGGIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITA'

1  2  3  4

#### D) PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

PULIZIA INTERNA

1  2  3  4

ORDINE E DECORO INTERNI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PULIZIA E DECORO

1  2  3  4

#### E) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SUL PERSONALE

1  2  3  4

#### F) SUGGERIMENTI

SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREbbe IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

- SICUREZZA DEL VIAGGIO
- PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO
- PULIZIA E DECORO DEI MEZZI
- ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



## COMUNE DI NAPOLI

### Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



#### QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION SULLE ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE

Gentile utente, il Comune di Napoli sta realizzando un sondaggio per valutare la soddisfazione relativamente alle attività interne di logistica delle sedi, uffici ed immobili di proprietà comunale.

Il Comune di Napoli sarebbe lieto di poter avere le Sue opinioni sincere ed oggettive sul servizio erogato.

Le risposte che Lei ci darà saranno ritenute confidenziali e non saranno trattate a livello nominale, ma elaborate assieme alle risposte fornite da tutti gli altri componenti del campione di utenti.

Grazie per la collaborazione.

#### A) PROFILO UTENTE

Sesso

MASCHIO

FEMMINA

Fascia di età

Servizio offerto oggetto della valutazione

FACCHINAGGIO

TRASLOCO

PICCOLA MANUTENZIONE

Frequenza di utilizzo

Da quale zona della città prevalentemente ha utilizzato il servizio (indicare la municipalità)

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 a 4: 1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

#### B) ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

ADEGUATEZZA RISPETTO ALLA RICHIESTA

1  2  3  4

CAPACITA' DI INTERVENTO

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

1  2  3  4

#### C) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DELLE RICHIESTE

1  2  3  4

PUNTUALITA' NEL RISPETTO DEGLI ORARI

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SULLA PUNTUALITA'

1  2  3  4

#### D) ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE

1  2  3  4

COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

1  2  3  4

GIUDIZIO GENERALE SU PERSONALE

1  2  3  4

#### E) SUGGERIMENTI

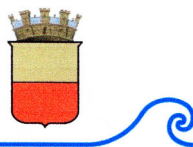
SECONDO LEI QUALE È L'ELEMENTO CHE SE MIGLIORATO RENDEREbbe IL SERVIZIO PIÙ EFFICIENTE (indicare max 2 risposte)

ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

Invia le risposte



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

I dati acquisiti, al termine del procedimento di rilevazione dei giudizi e delle opinioni espresse dagli utenti, hanno consentito di analizzare sia le caratteristiche del campione di indagine, sia la valutazione manifestata dagli stessi, in merito alla singola dimensione della prestazione resa dal servizio oggetto di *customer satisfaction*.

Conseguentemente, sono state elaborate schede di sintesi i cui dati sono di seguito illustrati.

### LA VALUTAZIONE

I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a Insufficiente, Sufficiente, Buono e Ottimo. Al riguardo, si evidenzia che ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate.

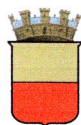
Al fine di facilitare la comparazione delle valutazioni acquisite con quelle registrate per le medesime attività nell'anno precedente, nelle tabelle di raffronto 2021 – 2022, i giudizi riferiti ai valori 2 e 3 sono stati unificati. Pertanto, sulla base del criterio adottato, il giudizio concernente il valore 1 indica un grado di soddisfazione negativa, quello afferente al 2 e al 3 esprime una soddisfazione media, mentre il valore 4 denota un'alta soddisfazione.

### ATTIVITÀ TRASPORTO INTERNO

#### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE

(domande sezione A)

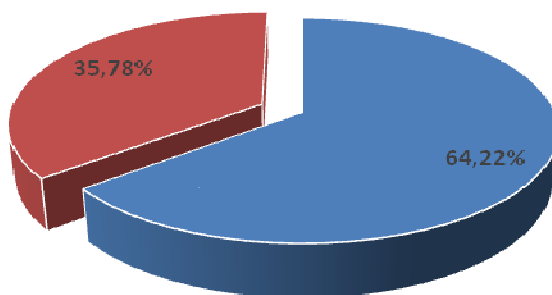




## COMUNE DI NAPOLI

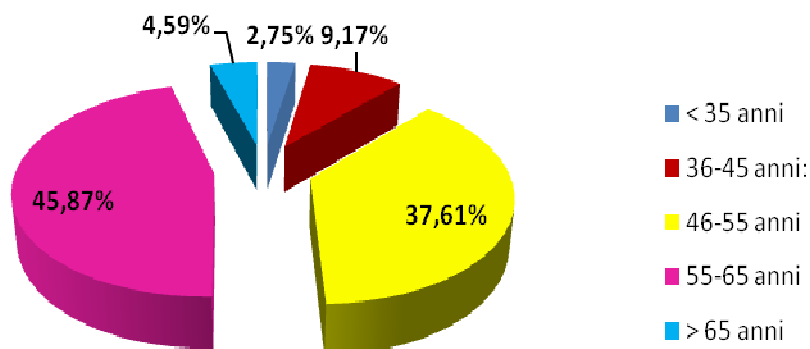
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

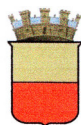
### Sesso



■ MASCHIO ■ FEMMINA

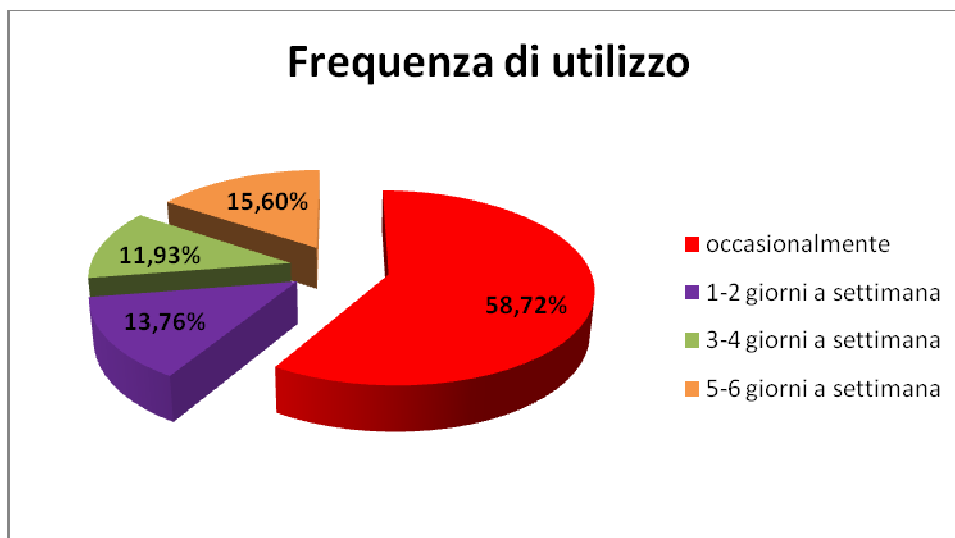
### Fasce d'età





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

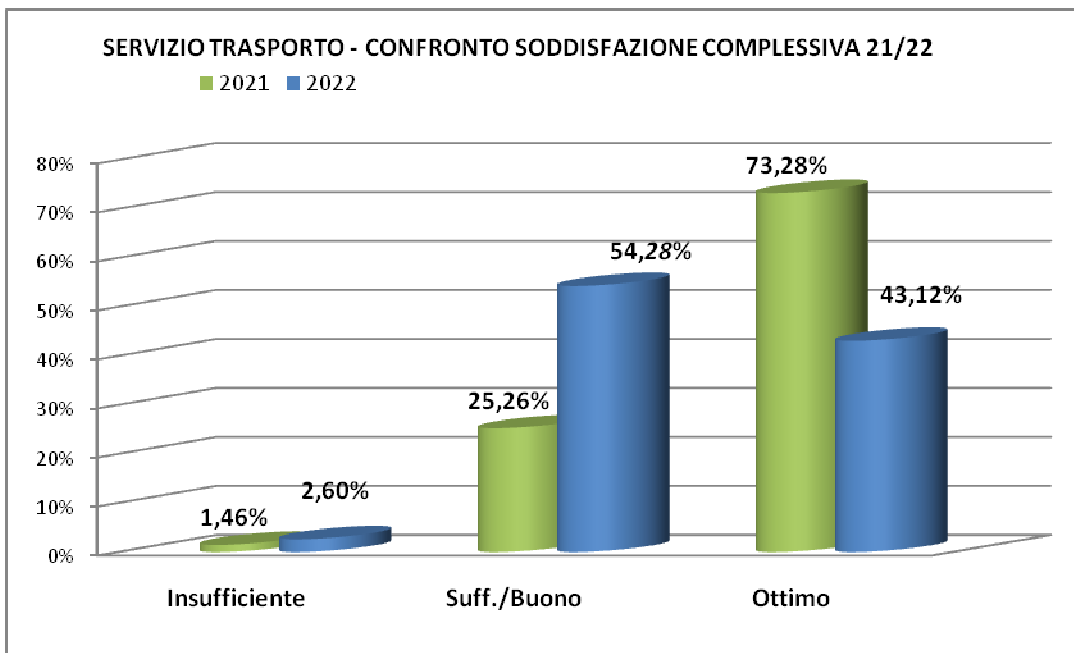
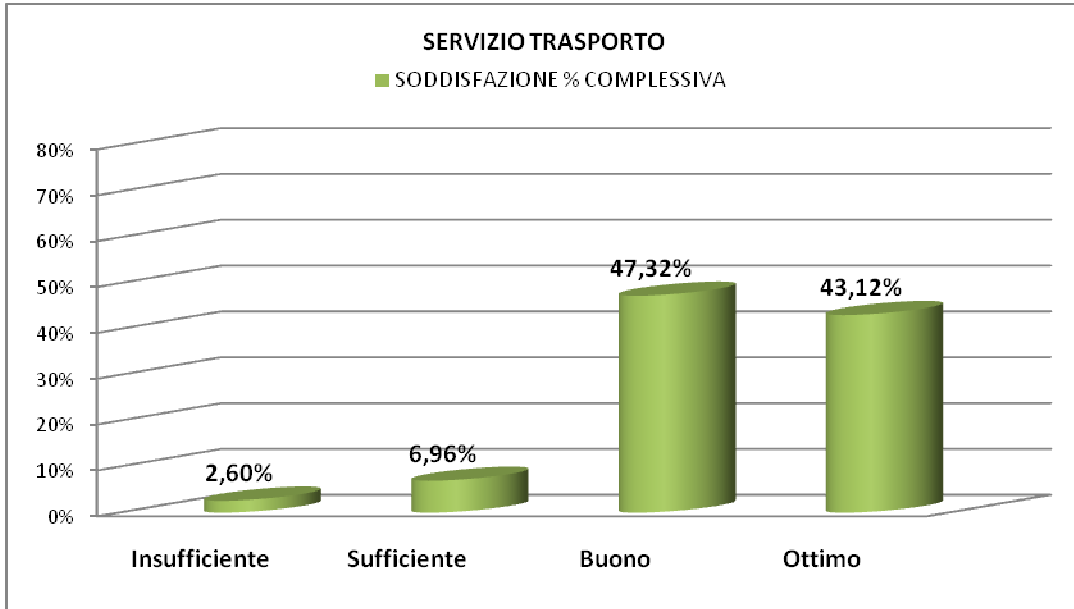
Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 4 dimensioni:

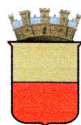
- Sicurezza del viaggio;
- Puntualità del Servizio;
- Pulizia e decoro dei mezzi;
- Aspetti relazionali del personale.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



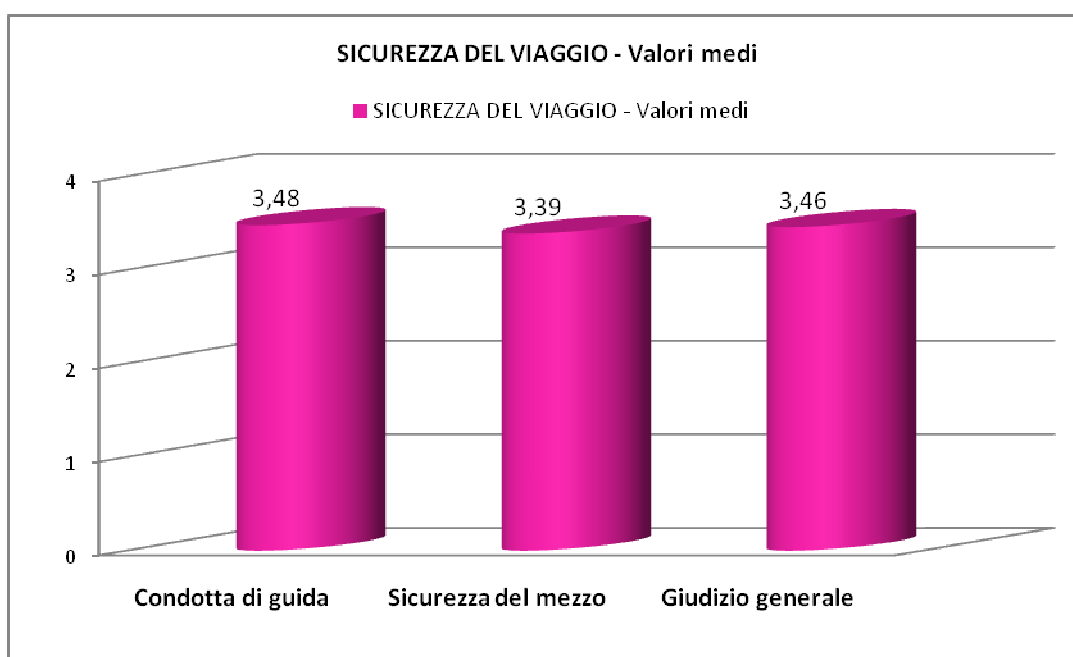


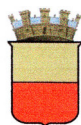
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE SICUREZZA DEL VIAGGIO (domande sezione B)

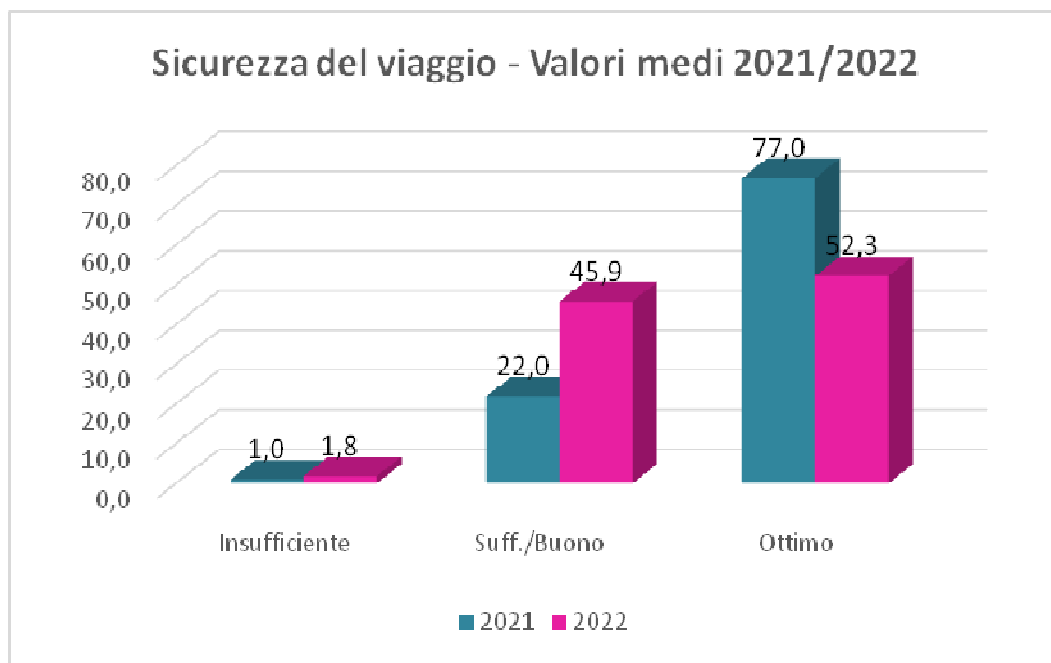
Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della sicurezza del viaggio, in termini di condotta di guida e stato del veicolo utilizzato. I riscontri acquisiti sono graficamente rappresentati di seguito.





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

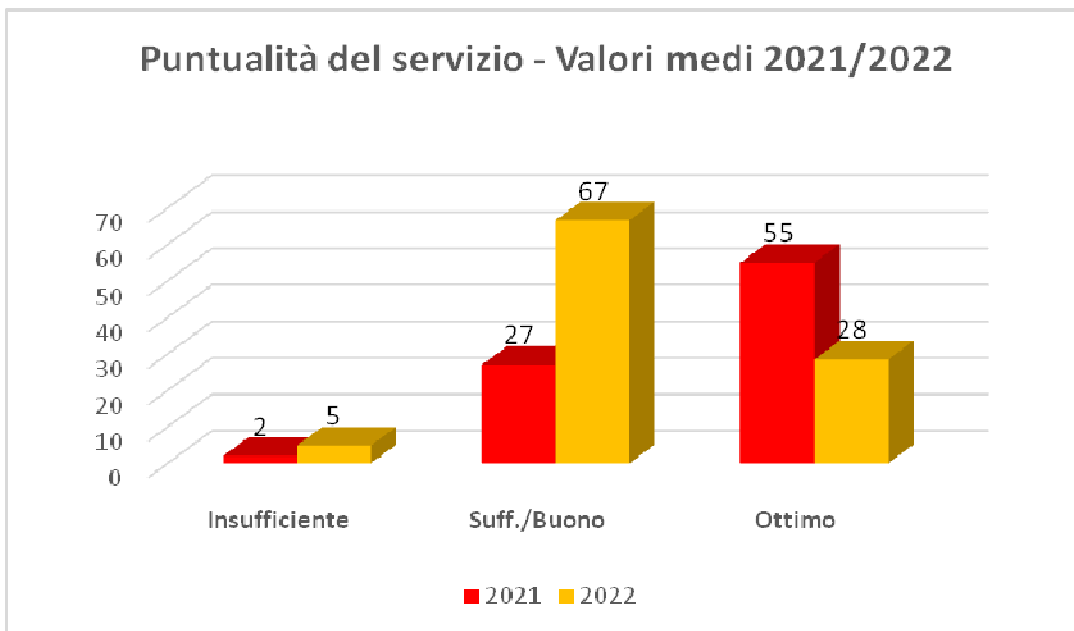
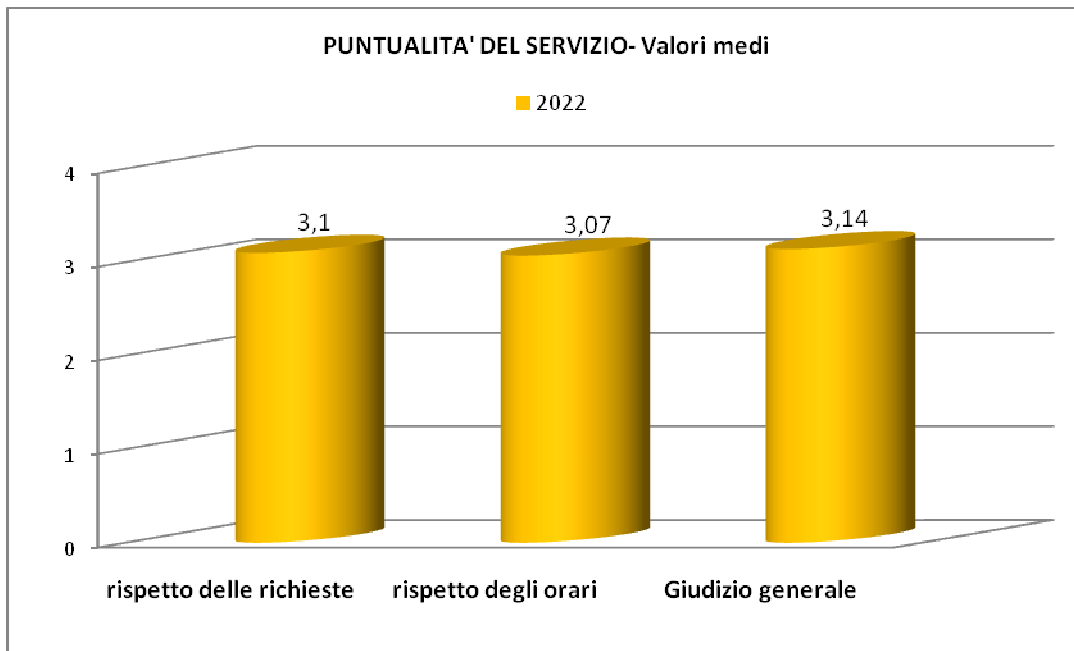
(domande sezione C)

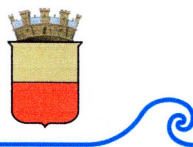
Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto delle richieste e degli orari.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



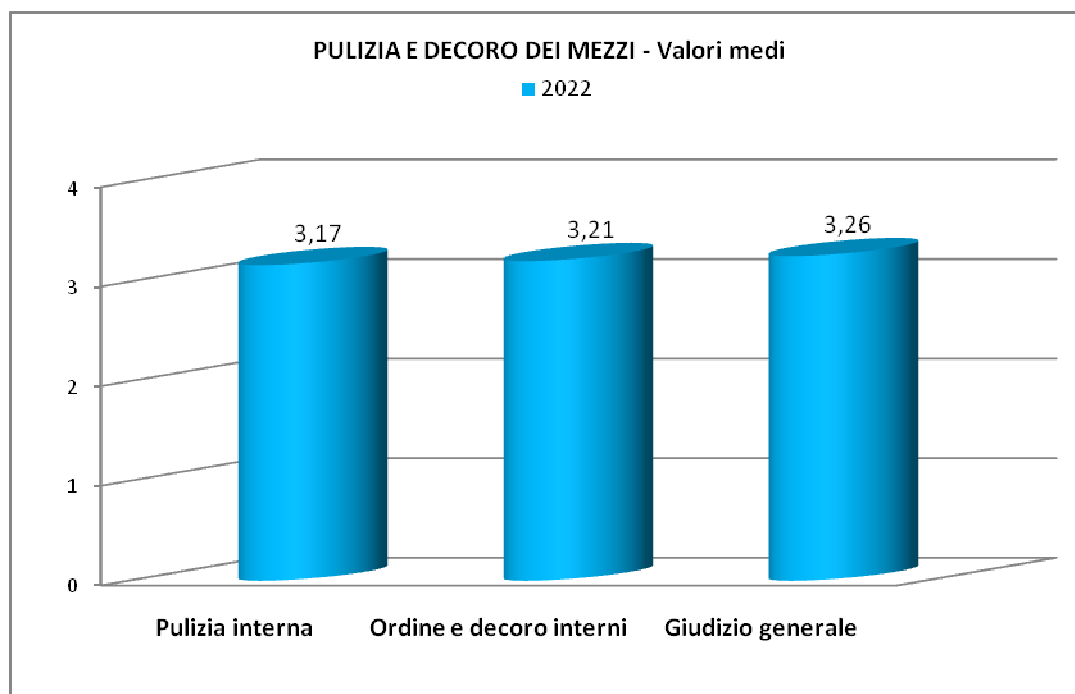


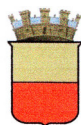
**COMUNE DI NAPOLI**  
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

DIMENSIONE PULIZIA E DECORO DEI MEZZI

(domande sezione D)

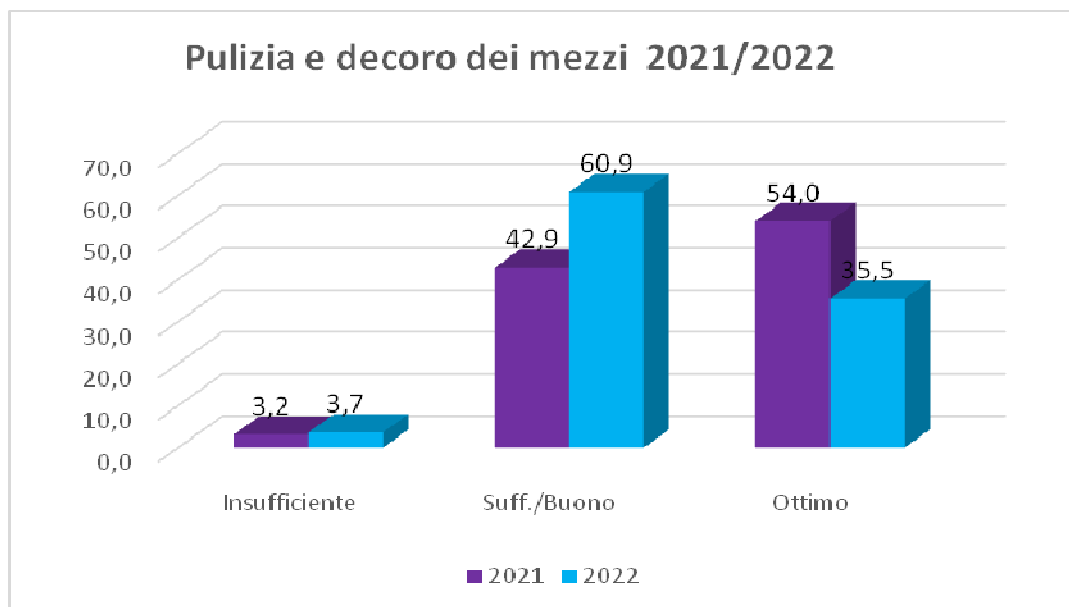
Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la pulizia e il decoro dei veicoli utilizzati per il trasporto persone.





## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione E)

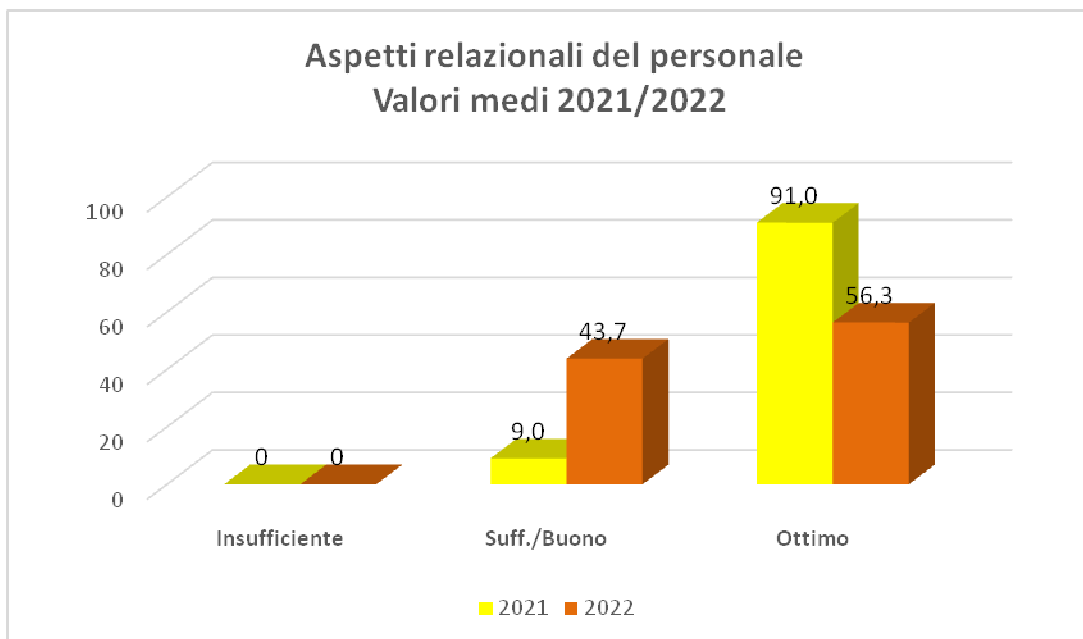
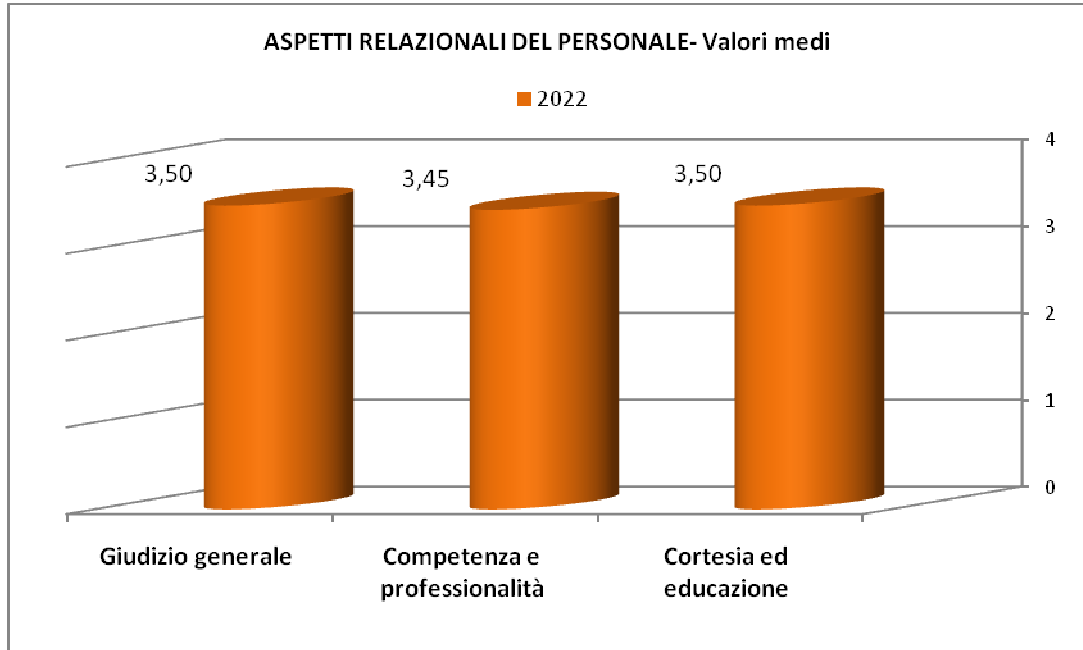
Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.

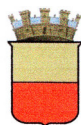




## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



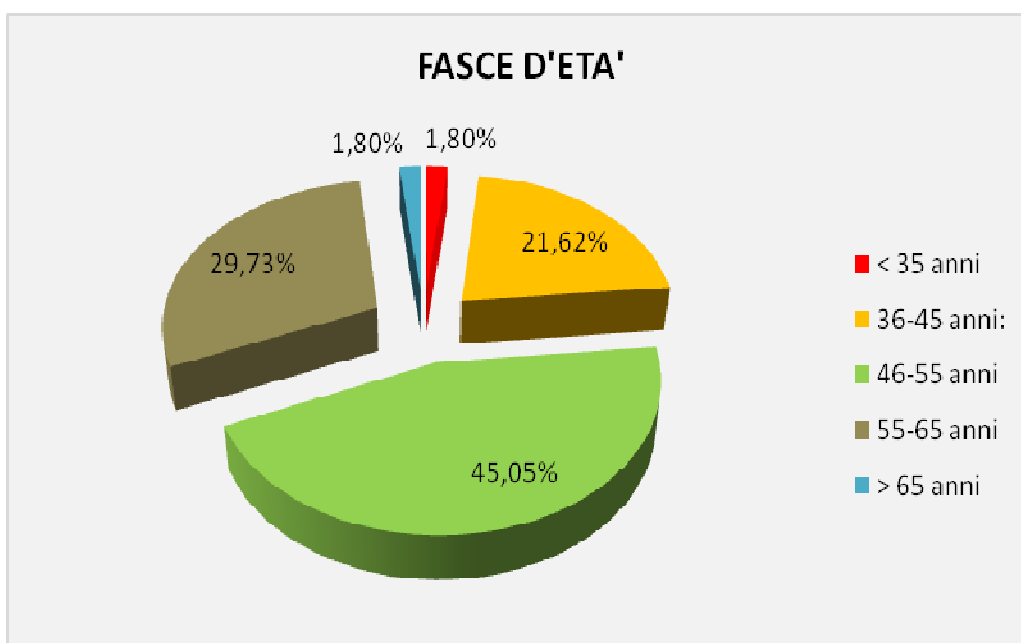
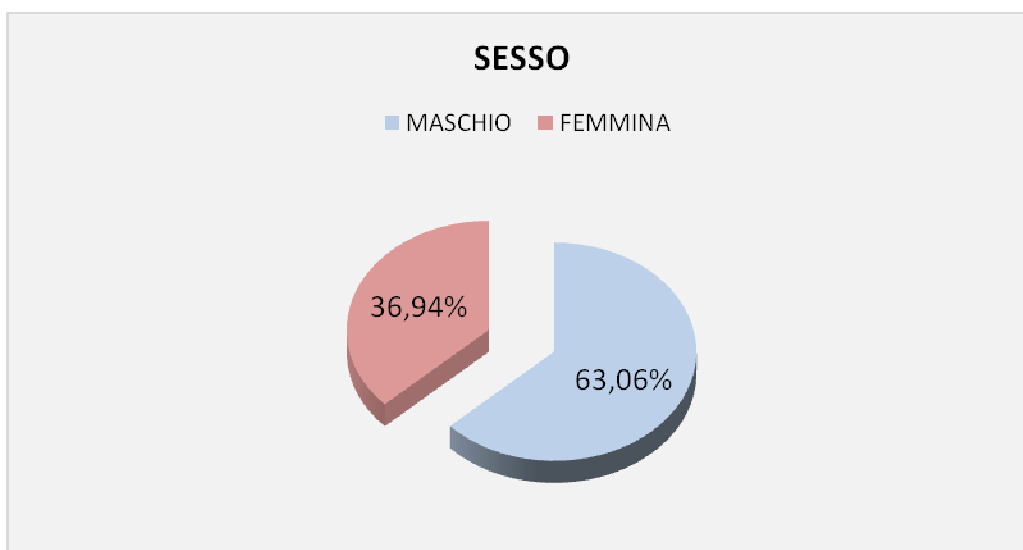


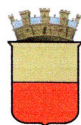
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### ATTIVITÀ INTERNE DI FACCHINAGGIO, TRASLOCO E PICCOLA MANUTENZIONE

#### CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE (domande sezione A)



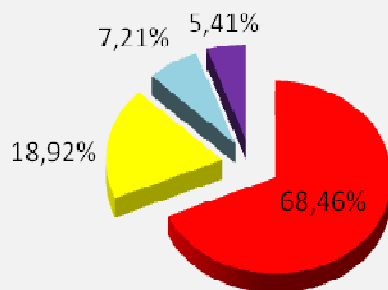


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### FREQUENZA DI UTILIZZO

■ 1 volta nel trimestre    ■ 2 volte nel trimestre  
■ 3 volte nel trimestre    ■ >3 volte nel trimestre



### Livello di soddisfazione complessiva del servizio

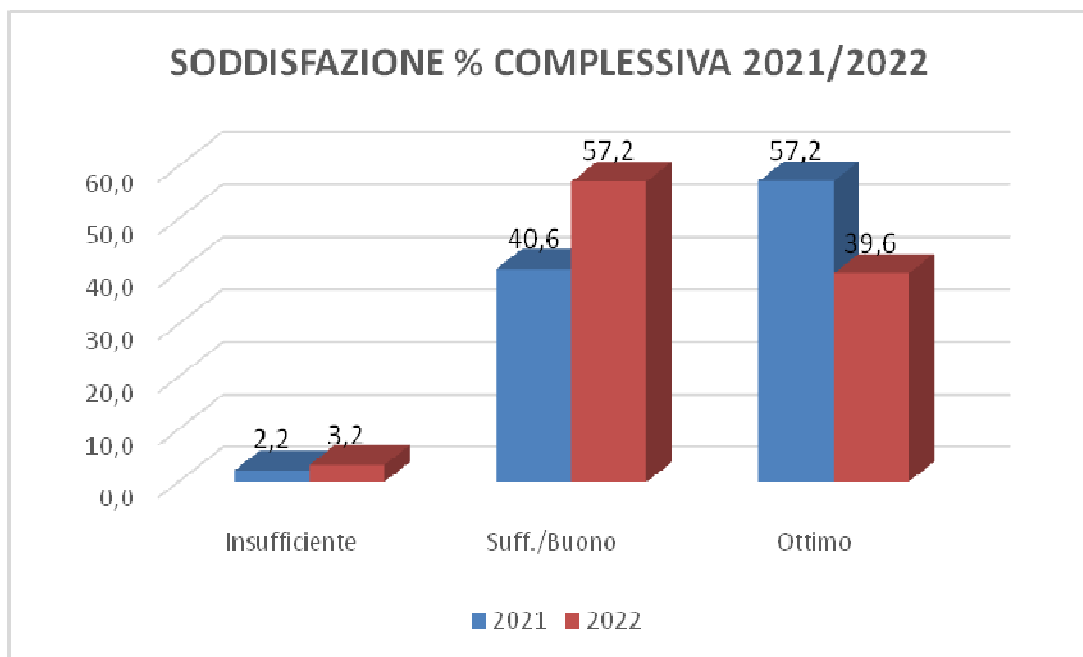
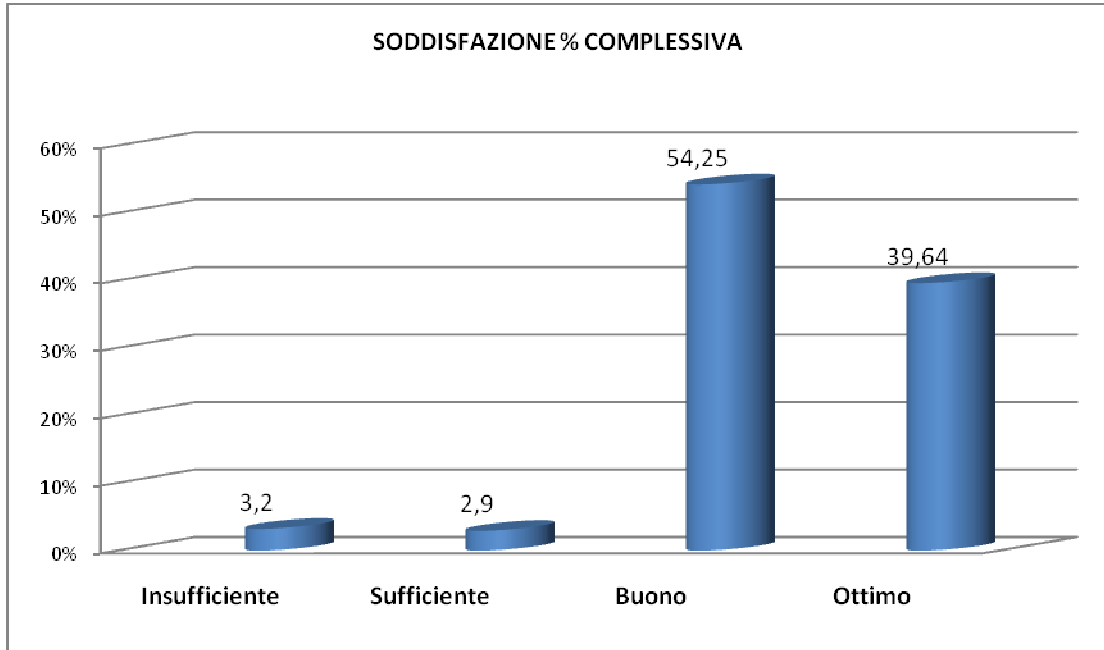
Questo aspetto è stato valutato considerando il complesso delle domande poste con il questionario in relazione alle seguenti 3 dimensioni:

- Adeguatezza e completezza del servizio;
- Puntualità del Servizio;
- Aspetti relazionali del personale.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione





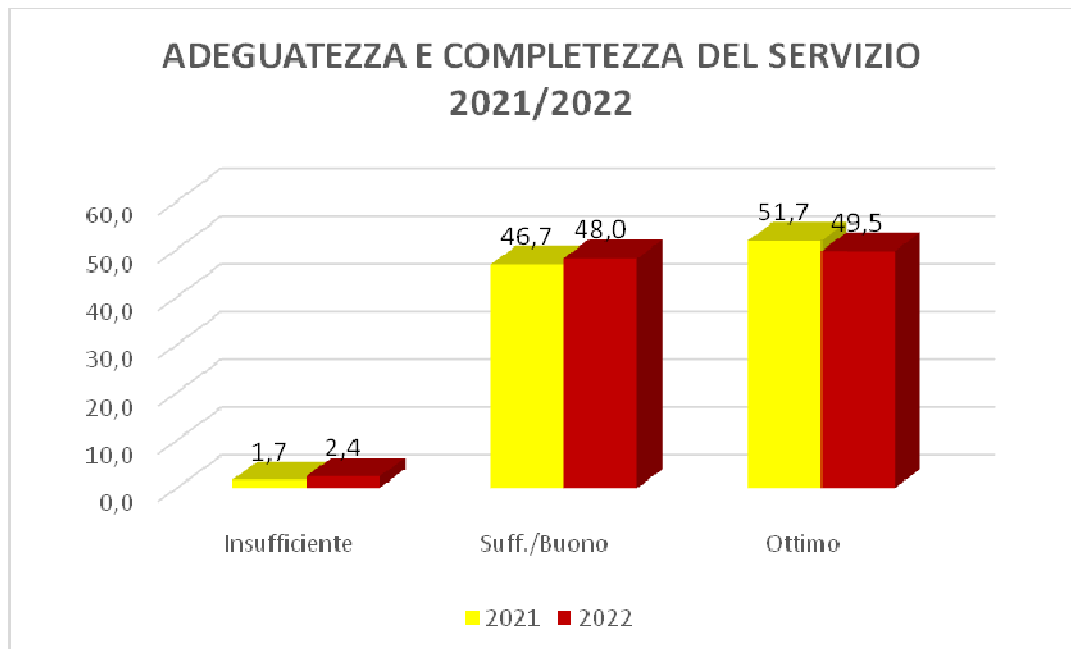
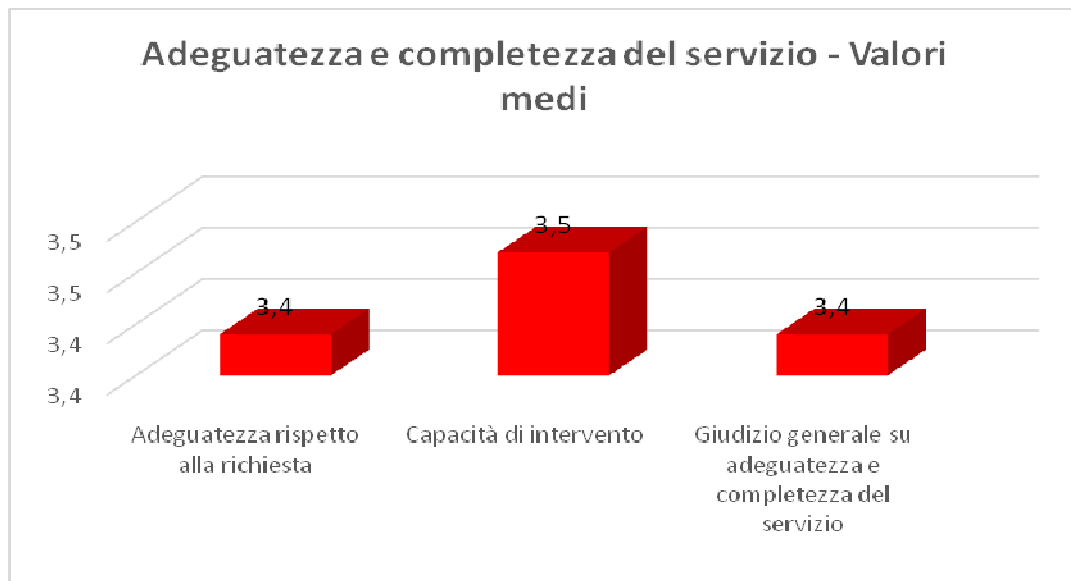
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ADEGUATEZZA E COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

(domande sezione B)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare gli aspetti della adeguatezza del servizio alle esigenze degli utenti richiedenti.





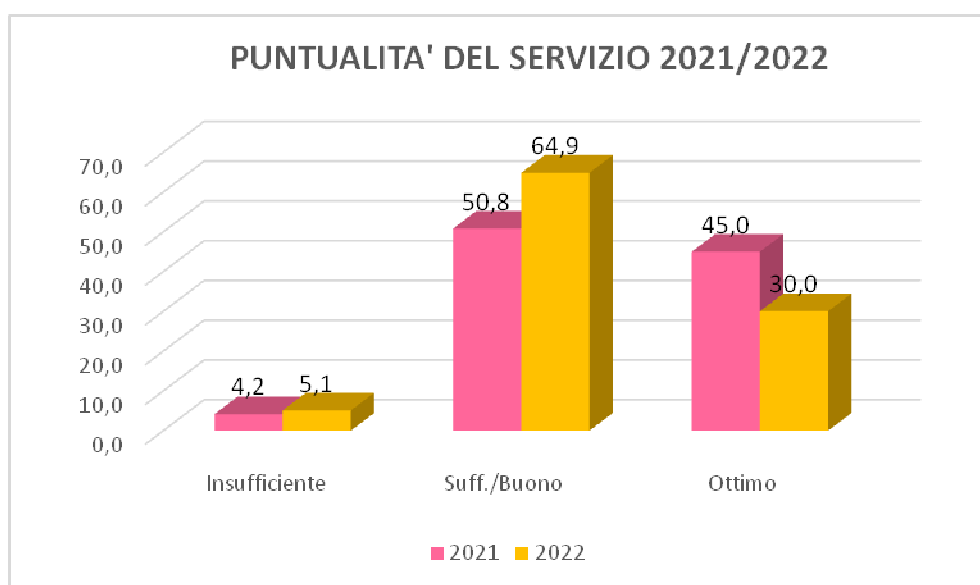
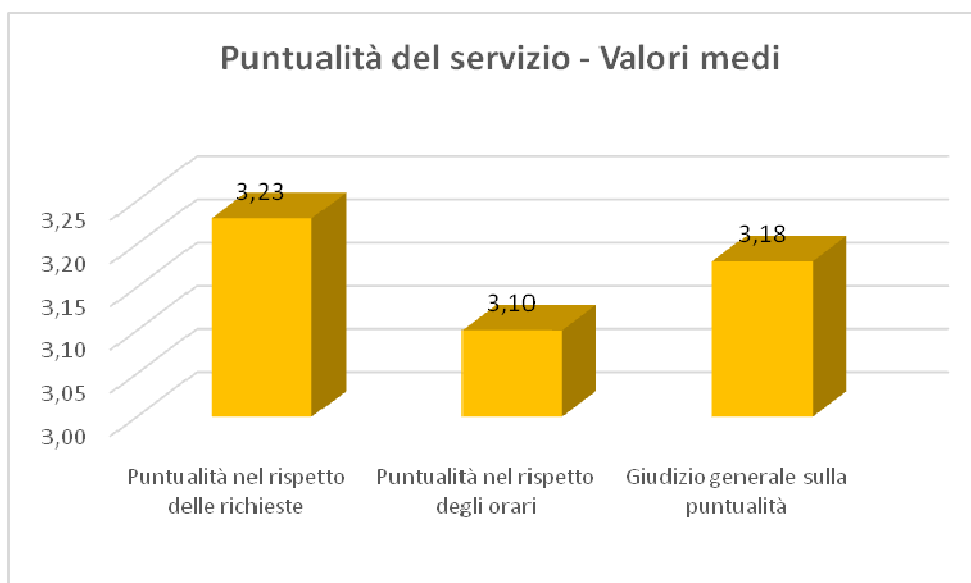
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE PUNTUALITA' DEL SERVIZIO

(domande sezione C)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare l'aspetto della puntualità del servizio in termini di rispetto di richieste e orari.





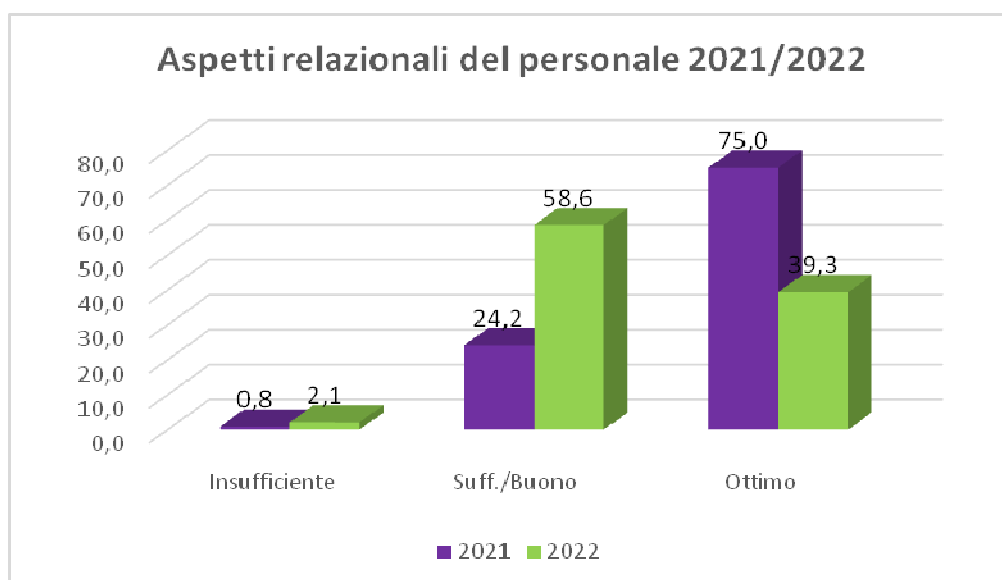
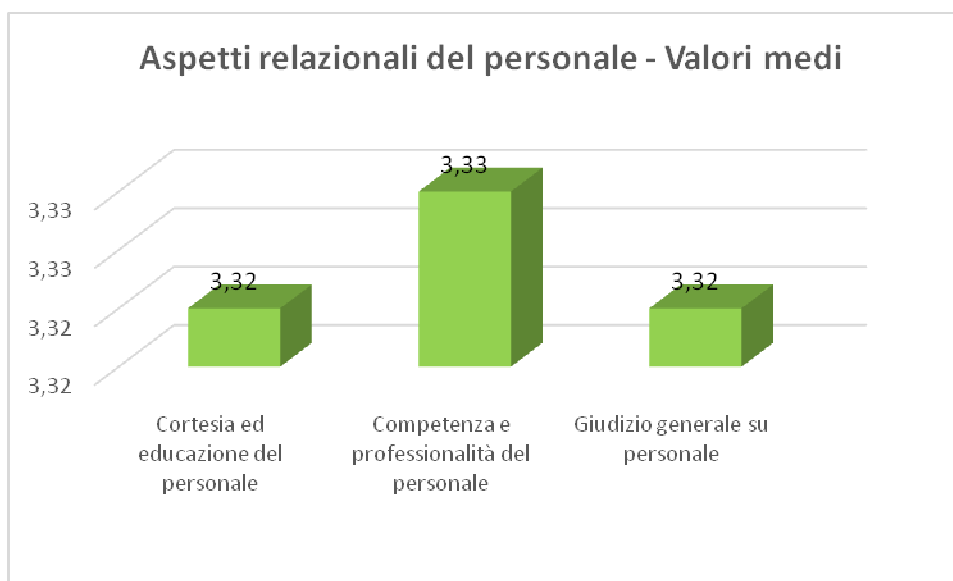
## COMUNE DI NAPOLI

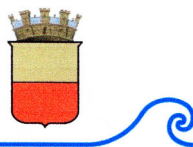
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### DIMENSIONE ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE

(domande sezione D)

Le domande riferite alla presente dimensione mirano a valutare la competenza, cortesia, educazione e professionalità degli operatori.





**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

### **3) Il monitoraggio disposto dalla Prefettura di Napoli**

Come in precedenza accennato, la Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Napoli ha avviato un monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici a livello provinciale mediante una scheda di rilevazione sintetica, predisposta dal Ministero dell'Interno e messa a disposizione sul sito web istituzionale dell'Ente.

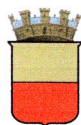
La rilevazione, da trasmettere alla Prefettura in forma sintetica e consuntiva per l'intero Ente, riguarda l'attività di quei servizi dell'Ente le cui competenze prevedono attività di apertura al pubblico (*cd. front office*) ai cui dirigenti è stato richiesto di mettere in campo un'opera di sensibilizzazione degli utenti sull'iniziativa, provvedendo poi ad acquisire il modello di questionario *on line* e a proporre la compilazione.

Ai fini della compilazione finale del modello di rilevazione sintetica dei risultati definito dal Ministero degli Interni, il Servizio Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro il 15 del mese successivo ovvero entro la tempistica di volta in volta comunicata dall'Ufficio Conferenza Permanente della Prefettura, provvede a comunicare i dati raccolti per ciascun trimestre dell'anno.

La valutazione complessiva del servizio offerto viene espressa dall'utente mediante un giudizio sintetico utilizzando i parametri “soddisfacente”, “abbastanza soddisfacente” e “non soddisfacente” ed eventualmente, anche con l'espressione di osservazioni e/o criticità.

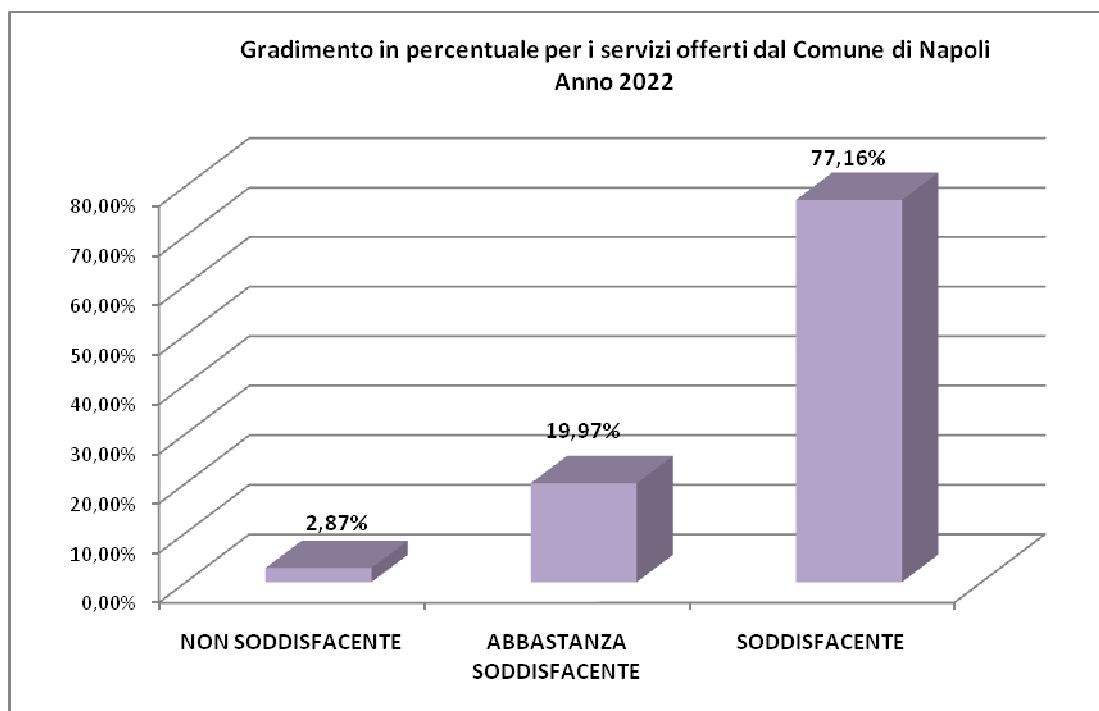
Venendo ora all'analisi dei dati risultanti da tale attività di monitoraggio, possiamo rilevare che per l'anno 2022, il numero di questionari distribuiti è stato di 14.688 e quelli restituiti sono stati 12.190 con una percentuale di restituzione pari all' 82.99%. I giudizi espressi hanno la seguente distribuzione:



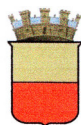


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



L'andamento della distribuzione è stato abbastanza uniforme nei quattro trimestri del 2022, con un picco di giudizi positivi (*soddisfacente*), pari all'86,38% nel III trimestre.

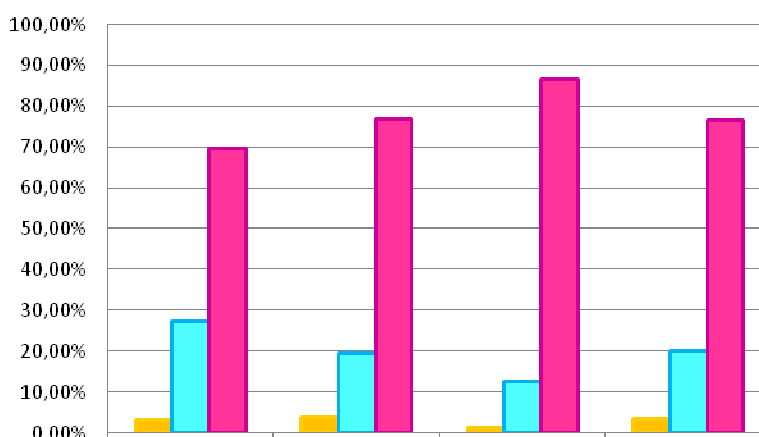


## COMUNE DI NAPOLI

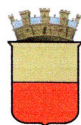
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Gradimento dei servizi erogati dal Comune di Napoli - 2022  
Rilevazioni Trimestrali a confronto (val. %)

■ NON SODDISFACENTE ■ ABBASTANZA SODDISFACENTE ■ SODDISFACENTE

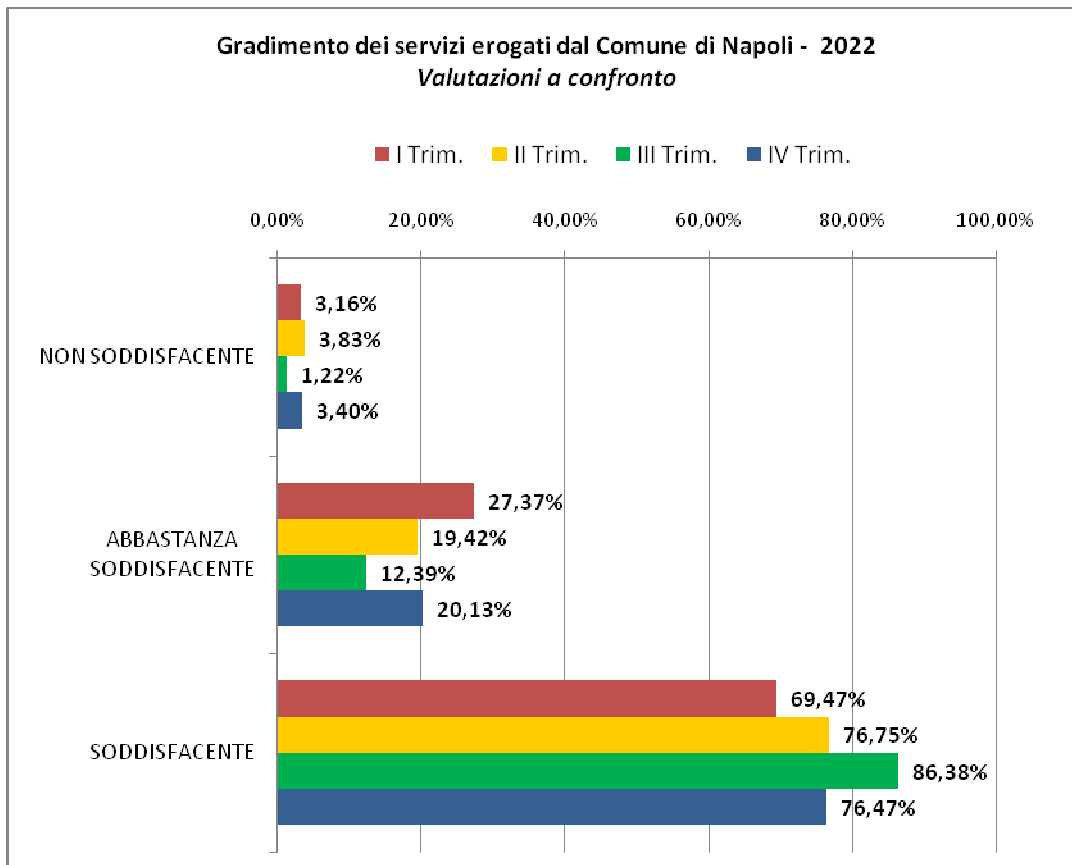


	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
■ NON SODDISFACENTE	3,16%	3,83%	1,22%	3,40%
■ ABBASTANZA SODDISFACENTE	27,37%	19,42%	12,39%	20,13%
■ SODDISFACENTE	69,47%	76,75%	86,38%	76,47%

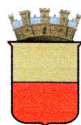


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

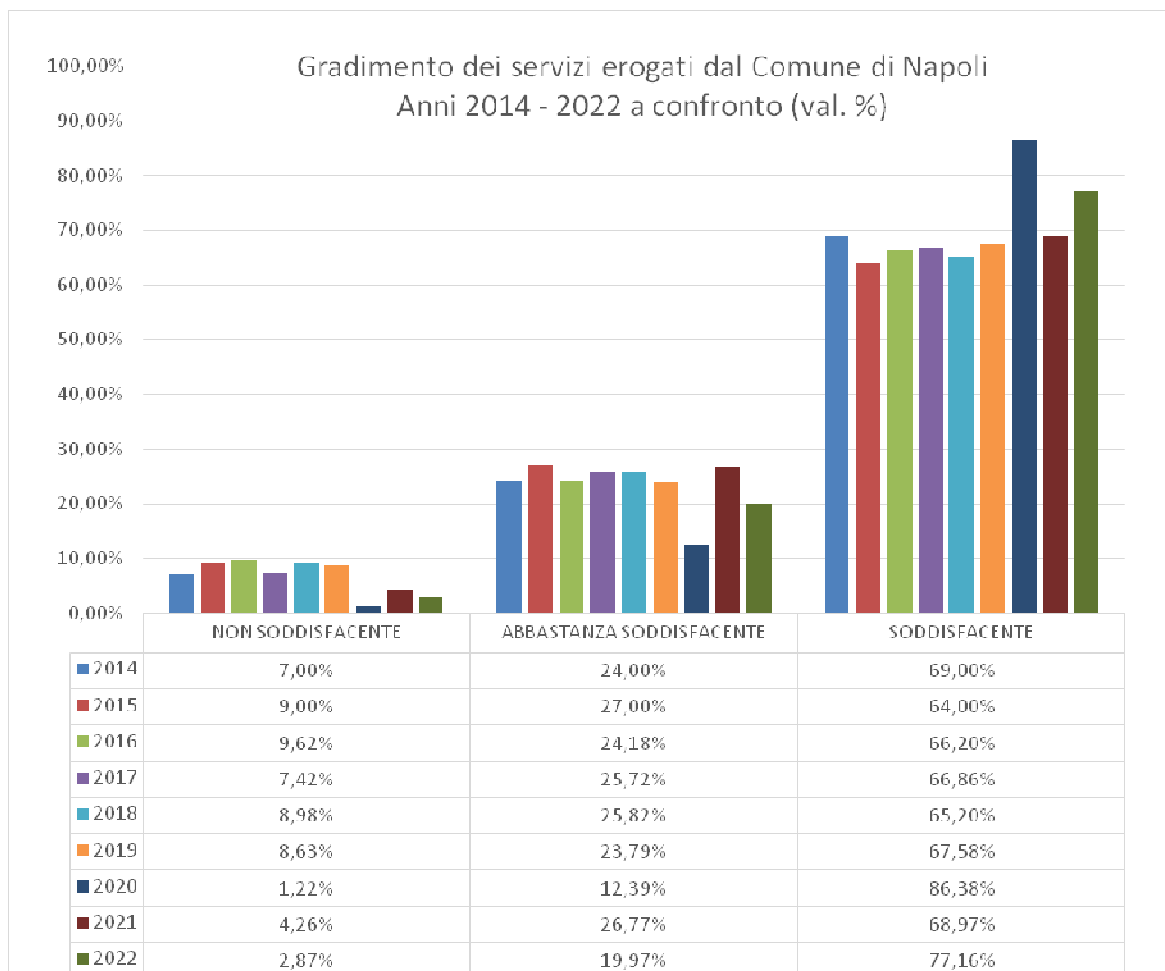


L'evoluzione dei giudizi attestati nel periodo 2014 – 2022, è rappresentata dal seguente grafico:



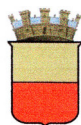
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



#### 4) L'indagine per valutare la qualità della rete delle Biblioteche comunali

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento alle Biblioteche comunali, è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2022, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 184 del 26 maggio 2022 ed integrato e modificato con delibera di Giunta Comunale n. 406 del 25 ottobre 2022.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

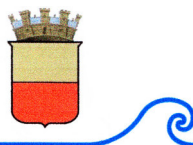


### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2022 – 2024

COMUNE DI NAPOLI	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	90.3	ARCT1110
<b>DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE</b>	Cultura	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP</b>	Valorizzare il patrimonio culturale cittadino, adottando misure adeguate ai singoli progetti di sviluppo e alle realtà territoriali coinvolte.	
<b>TITOLO OBIETTIVO</b>	Cultura Napoli 2022 – 2026. Verso il programma di azioni per Napoli e la sua area metropolitana	
<b>DESCRIZIONE</b>	L'obiettivo del Piano della Cultura 2022 - 2026 è di tracciare il quadro di riferimento per le politiche culturali a Napoli nei prossimi anni, indicando la rotta che il Comune intende percorrere, stabilendo le priorità, condividendo un metodo, delineando obiettivi specifici da raggiungere, tempi e modalità di realizzazione, risorse finanziarie e modelli di gestione.	
<b>RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2022</b>	Customer satisfaction, rilevata attraverso un questionario da somministrare ai visitatori e agli utenti delle biblioteche municipali (dovrà essere utilizzato il medesimo modello di questionario per la rilevazione svolta negli anni precedenti. I dati saranno elaborati in forma di report statistico e analitico. L'indicatore si considera valido se non meno di 300 intervistati per ciascuna biblioteca compila correttamente il questionario somministrato in tutte le sue parti e se i risultati prodotti consentiranno la verifica del risultato specifico assegnato ai Servizi Gestione Attività Territoriali delle Municipalità interessate).	
<b>ELEMENTI DI VERIFICA</b>	Rapporto analitico sulle risposte per ciascuna biblioteca per il periodo considerato trasmesso al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2023, comprensivo di grafici e tabelle puntuali	

Come per le precedenti indagini di *customer satisfaction* descritte, anche in questo caso lo strumento utilizzato è stato un questionario, compilato dai visitatori e dagli utenti delle biblioteche municipali, in numero non inferiore a 300 per ciascuna struttura interessata alla rilevazione, ad eccezione della biblioteca Mazzacurati della decima Municipalità, per la quale non ci sono stati riscontri.

Di seguito, l'elenco delle biblioteche cittadine aperte al pubblico nel 2022, suddivise per Municipalità.



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

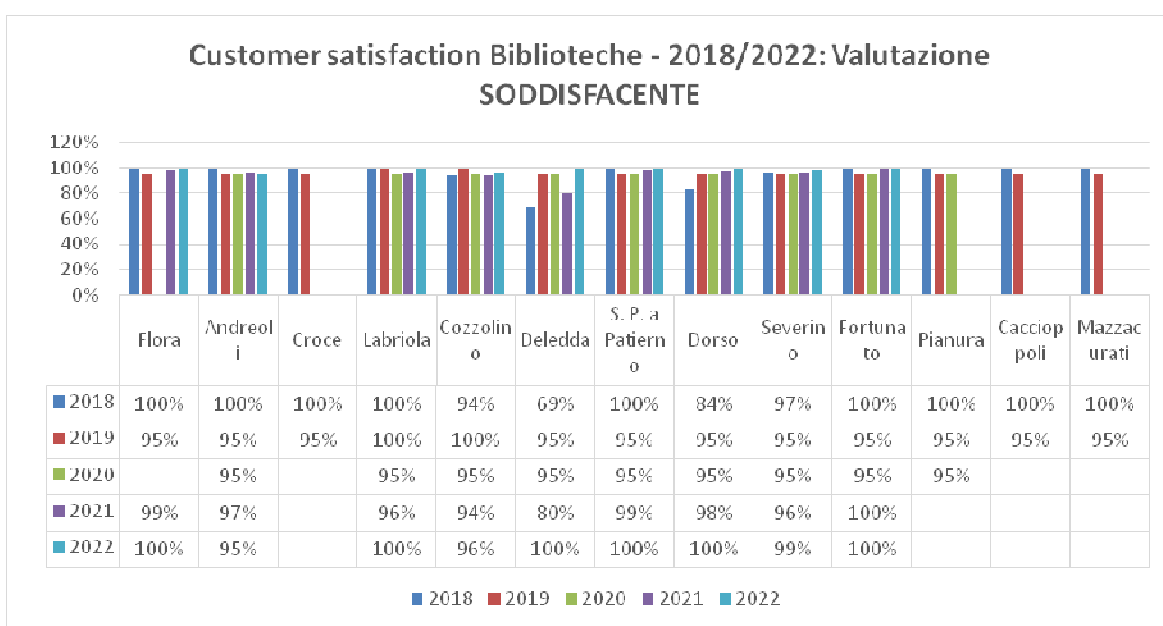
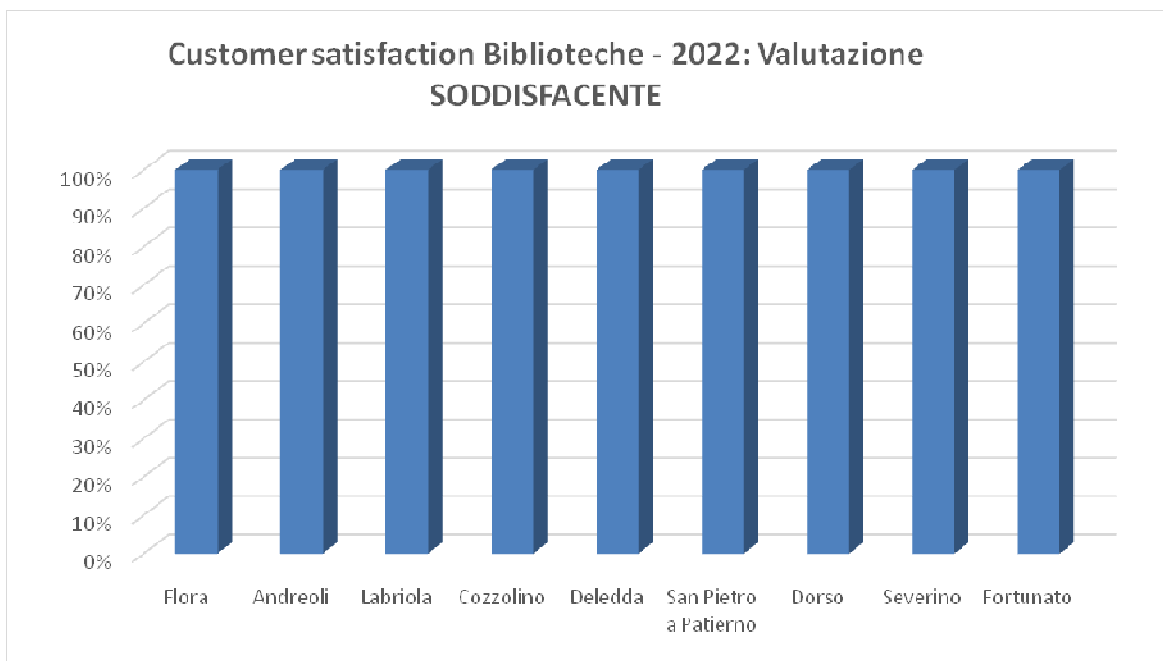
<b>ELENCO DELLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE</b>	
<b>Municipalità 3</b>	<b>Francesco Flora</b>
<b>Municipalità 4</b>	<b>Giulio Andreoli</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Antonio Labriola</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Pasquale Cozzolino</b>
<b>Municipalità 6</b>	<b>Grazia Deledda</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>S. Pietro a Patierno</b>
<b>Municipalità 7</b>	<b>Guido Dorso</b>
<b>Municipalità 8</b>	<b>Domenico Severino</b>
<b>Municipalità 9</b>	<b>Giustino Fortunato</b>
<b>Municipalità 10</b>	<b>Giancarlo Mazzacurati</b>

Dall'analisi delle risposte acquisite tramite i questionari distribuiti all'utenza, è emerso un giudizio soddisfacente, di seguito graficamente rappresentato, congiuntamente alla valutazione riferita al quinquennio 2018/2022.



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**



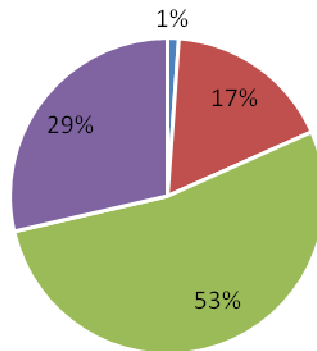
Si rappresenta di seguito l’esito aggregato di alcuni quesiti specifici rivolti all’utenza nell’anno di riferimento insieme al profilo dei frequentatori.



## COMUNE DI NAPOLI

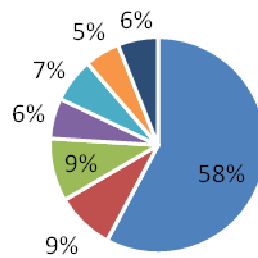
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Valutazione della soddisfazione sulla biblioteca e sui servizi



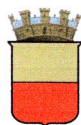
■ insoddisfacente ■ abbastanza soddisfacente ■ soddisfacente ■ molto soddisfacente

### Servizi da potenziare



■ postazione internet ■ incontri con autori  
■ presentazione libri ■ gruppi di lettura  
■ mostre ■ conferenze  
■ proiezioni cinematografiche

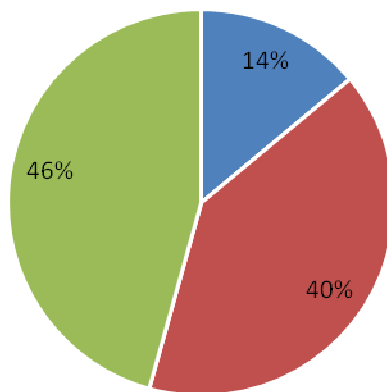




## COMUNE DI NAPOLI

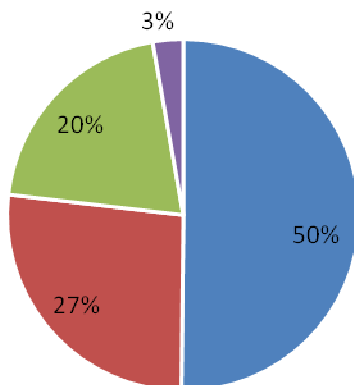
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Frequenza in biblioteca

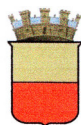


■ raramente ■ da una a tre volte al mese ■ più di cinque volte al mese

### Motivi della presenza in biblioteca



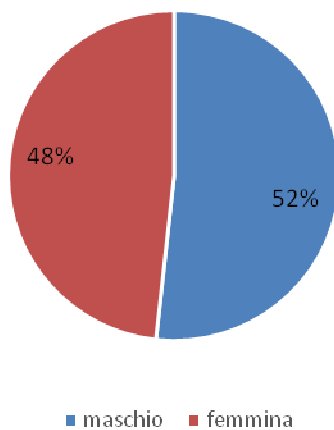
■ studio ■ prestito libri ■ consultazione libri ■ consultazione periodici



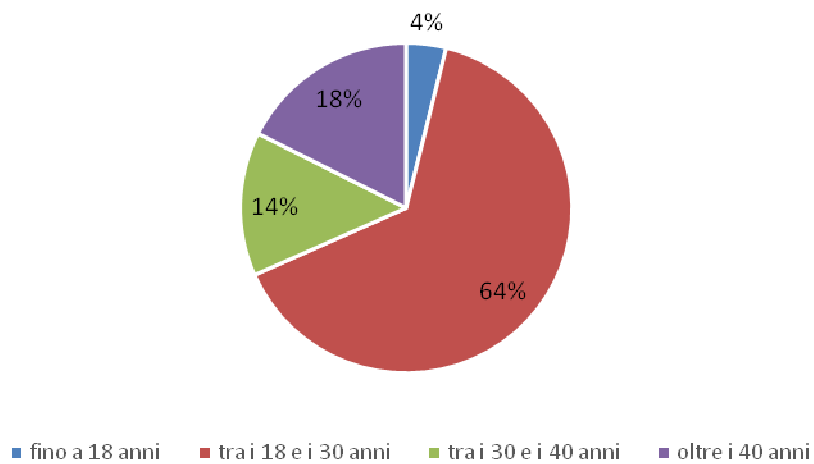
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Frequenza in biblioteca per sesso



### Frequenza per fasce d'età

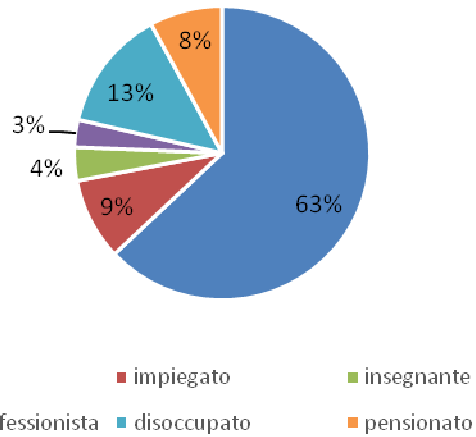




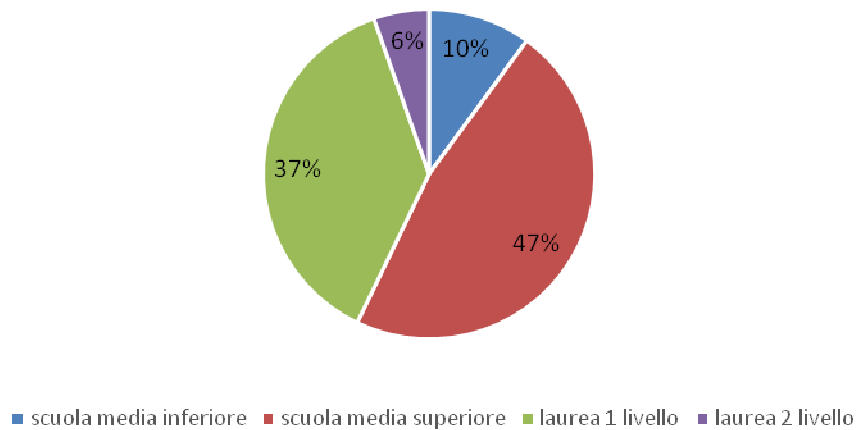
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### Frequenza per professione



### Frequenza per titolo di studio





**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

**5) L'indagine per valutare la qualità dei Centri Servizi Sociali Territoriali (CSST)**

Sul territorio comunale sono presenti 21 Centri di Servizio Sociale Territoriale, divisi tra le 10 Municipalità cittadine, che svolgono funzioni di segretariato sociale ed orientamento ai servizi.

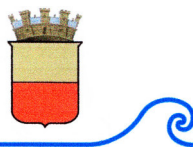
Anche in questo caso, è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2022, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 184 del 26 maggio 2022 ed integrato e modificato con delibera di Giunta Comunale n. 406 del 25 ottobre 2022.



**PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2022 – 2024**

NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
99.2	ARWE1122
<b>DENOMINAZIONE STRUTTURA RESPONSABILE</b> Programmazione Sociale	
<b>OBIETTIVO STRATEGICO DI RIFERIMENTO NEL DUP</b> Realizzare un modello di welfare inclusivo che generi coesione e valore sociale.	
<b>TITOLO OBIETTIVO</b> Ottimizzazione della rendicontazione della spesa sostenuta a valere su risorse del FESR e del FSE e monitoraggio delle attività sociali territoriali relative ai Centri di servizio sociale territoriale	
<b>DESCRIZIONE</b> La programmazione delle politiche sociali ha come finalità la costruzione di una comunità in grado di prendersi cura di se stessa, attraverso l'interazione sinergica di soggetti pubblici, privati e del terzo settore, da realizzare in un sistema integrato. Dal punto di vista gestionale, l'integrazione si colloca a livello territoriale e di struttura operativa, individuando configurazioni organizzative e meccanismi di coordinamento atti a garantire l'efficace svolgimento delle attività, dei processi e delle prestazioni.	
<b>RISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2022</b> Rilevazione, da parte del competente Servizio centrale, del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi resa dai Centri di Servizio Sociale territoriale, attraverso un questionario da somministrare agli stessi, per singolo CSST. (L'indicatore si considera valido per almeno 100 giudizi espressi nell'anno sulla funzione di segretariato sociale ed orientamento ai servizi di competenza di ciascun CSST, con una media di gradimento non inferiore a "buono").	
<b>ELEMENTI DI VERIFICA</b> Documenti di monitoraggio elaborati dal Servizio centrale e trasmessi al Direttore generale ed alle Municipalità interessate (Presidenti e Direttori municipali), entro il 15 gennaio 2023.	

Per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, è stato somministrato un questionario predisposto dal Servizio Programmazione Sociale, a cui è affidato il coordinamento dei CSST.



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

Il questionario è stato somministrato in forma anonima ad un campione di 2.100 cittadini (100 per ciascuno dei 21 Centri).

Il questionario è articolato in due sezioni: una prima sezione richiedente informazioni anagrafiche e di contesto (da domanda A1 a A6): sesso, fascia d'età, stato civile e occupazionale, ecc ; una seconda sezione, invece, richiedente l'espressione di un giudizio in termini numerici (da 1 a 4, dove "1" corrisponde a "insufficiente", "2" a "sufficiente", "3" a "buono", "4" a "ottimo") per ciascuno dei seguenti aspetti del servizio:

- B- utilità del servizio ricevuto rispetto alla richiesta;
- C- qualità del servizio ricevuto;
- D- competenza degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- E- disponibilità all'ascolto degli assistenti sociali e del personale allo sportello;
- F- organizzazioni ed orari del servizio.

### **CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE DI INDAGINE** (domande sezione A)

I grafici di seguito riportati evidenziano i dati relativi al Profilo Utente per sesso, fascia d'età e stato civile, complessivamente ed in rapporto ai singoli Centri di Servizio Sociale Territoriale (CSST).

I grafici mostrano che il campione intervistato è composto per il 58% da femmine ed è concentrato per il 64% nelle fasce intermedie d'età comprese tra i 36 ed i 65 anni. La composizione per stato civile è abbastanza omogenea variando dal 15% di vedovi al 39% di coniugati/conviventi.

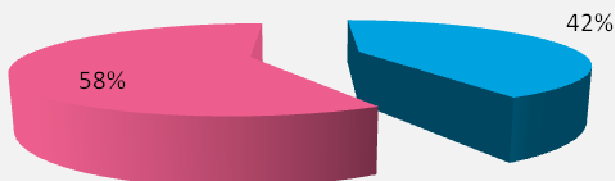


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

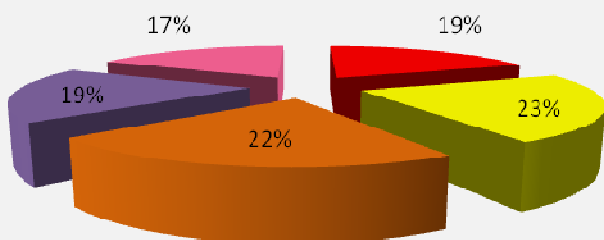
### SESSO

MASCHIO FEMMINA



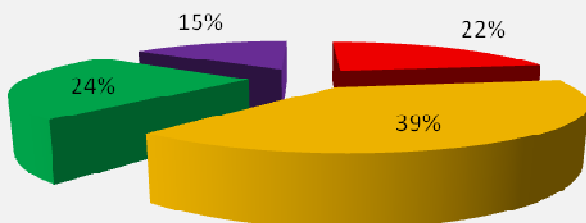
### FASCE D'ETA'

< 35 anni 36-45 anni 46-55 anni 55-65 anni > 65 anni



### STATO CIVILE

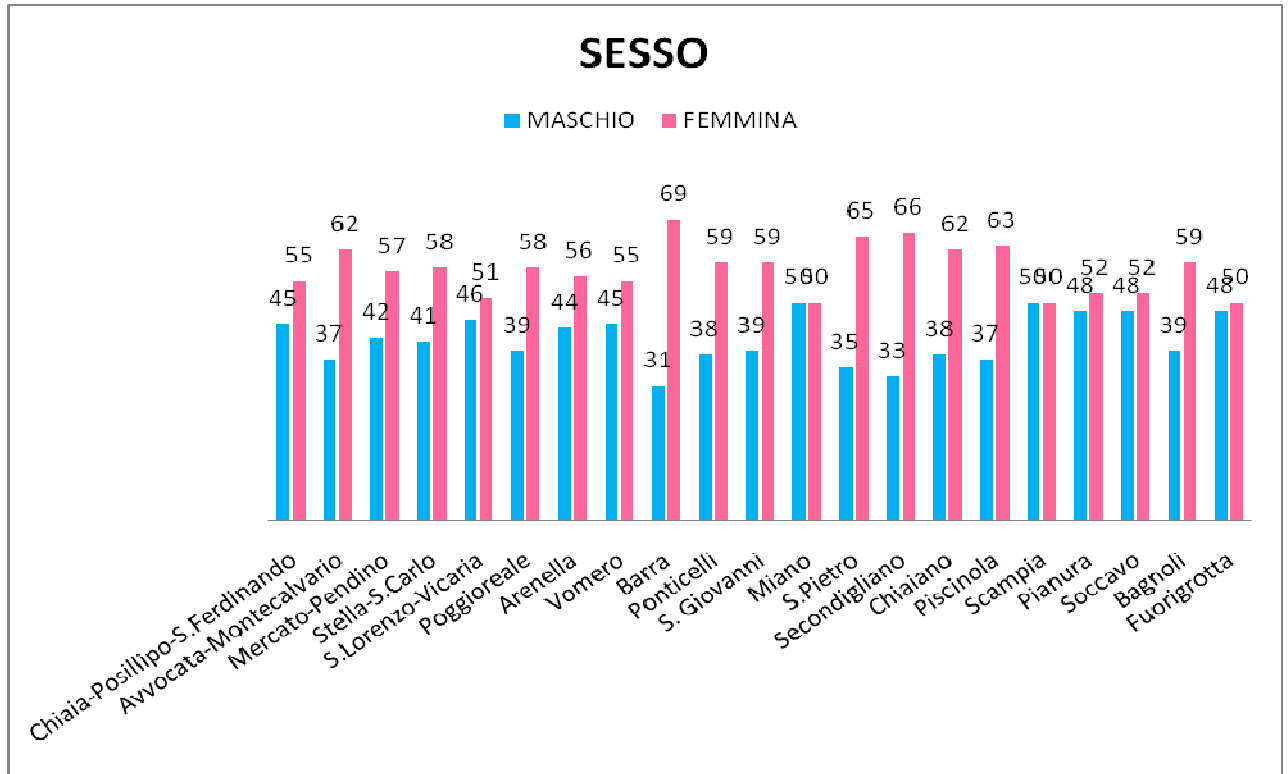
celibe/nubile conugato/convivente  
separato/divorziato vedovo/a





## COMUNE DI NAPOLI

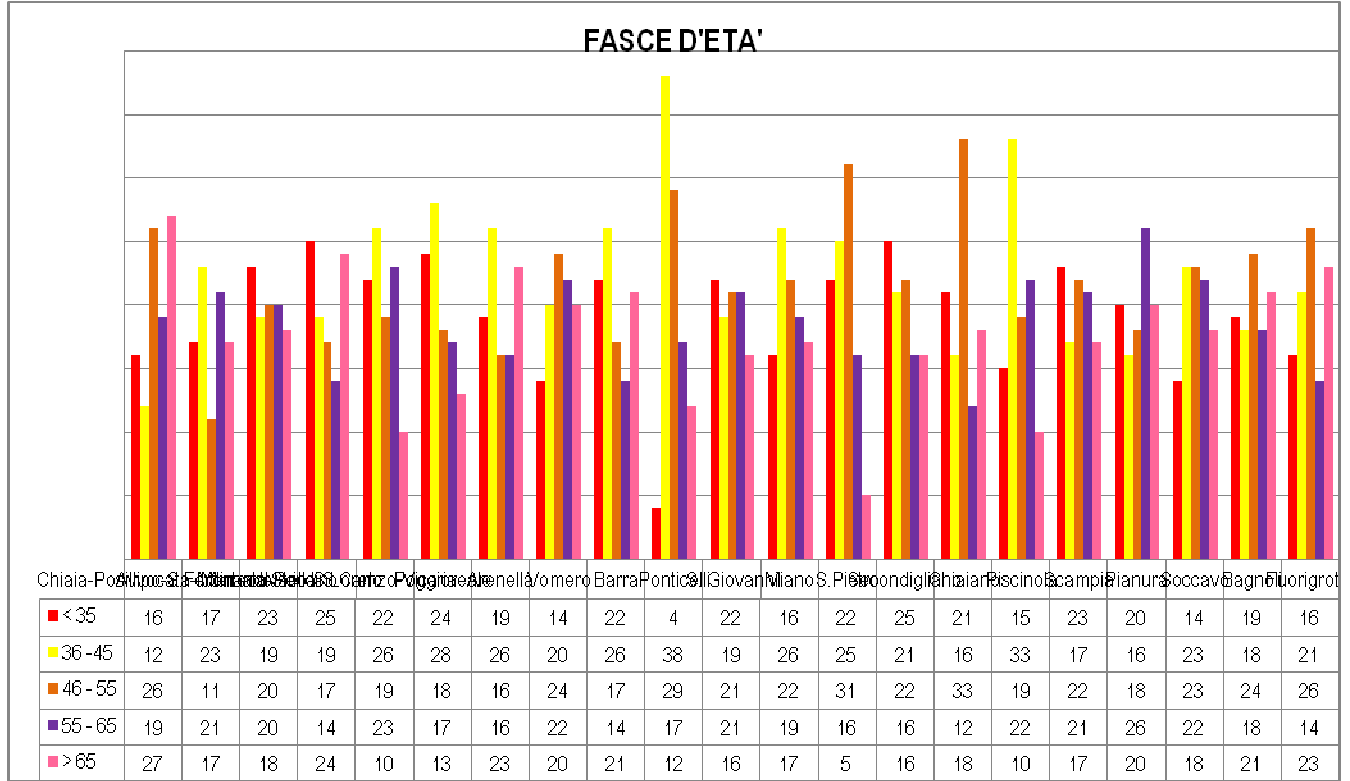
Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione





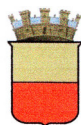
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
 Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



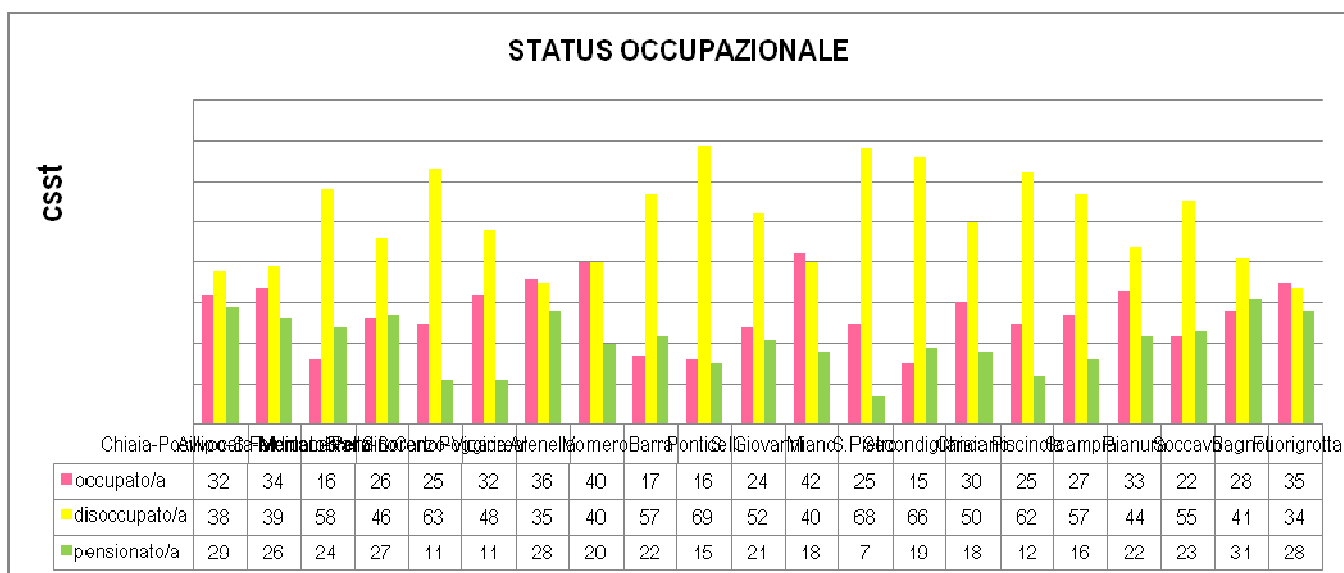
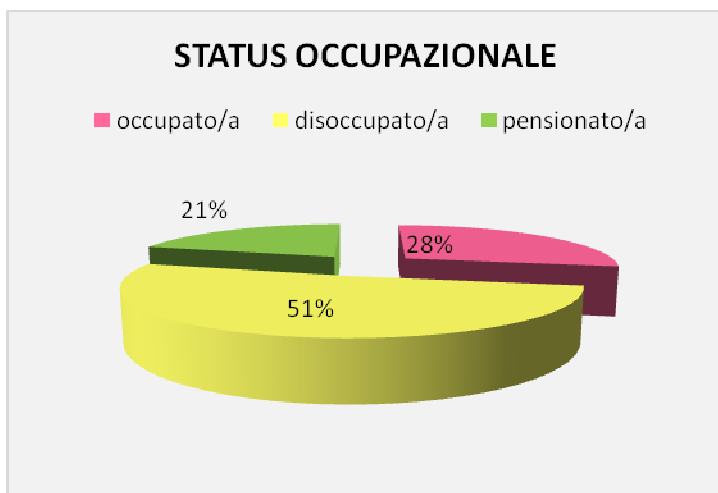






## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

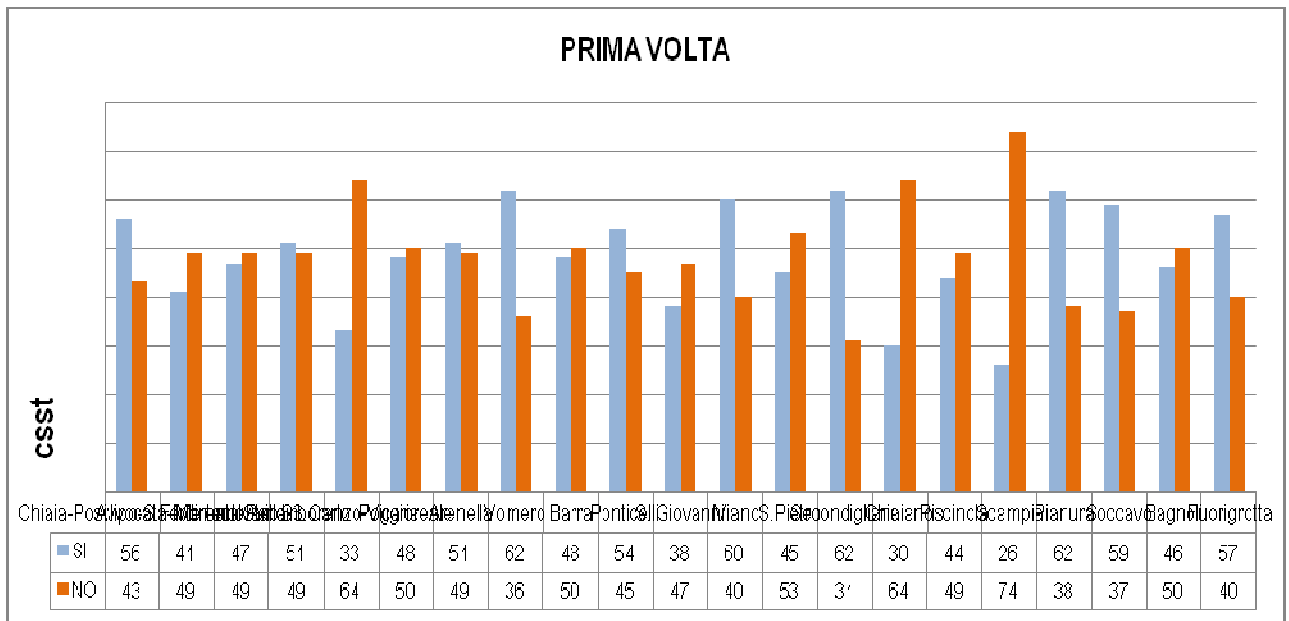
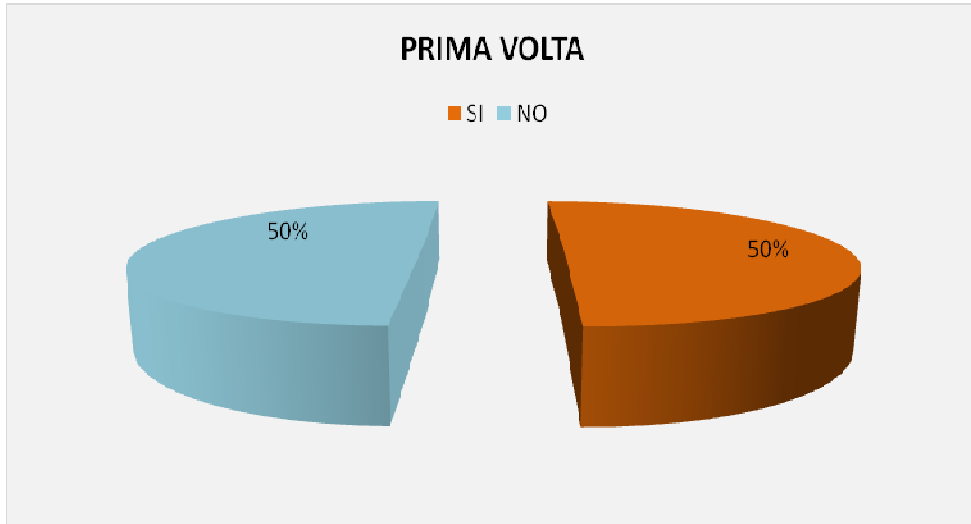


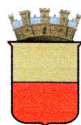
Infine, il 50% del campione intervistato ha dichiarato di non avere usufruito per la prima volta dei servizi offerti dai Centri comunali con una punta del 74% a Scampia.



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**





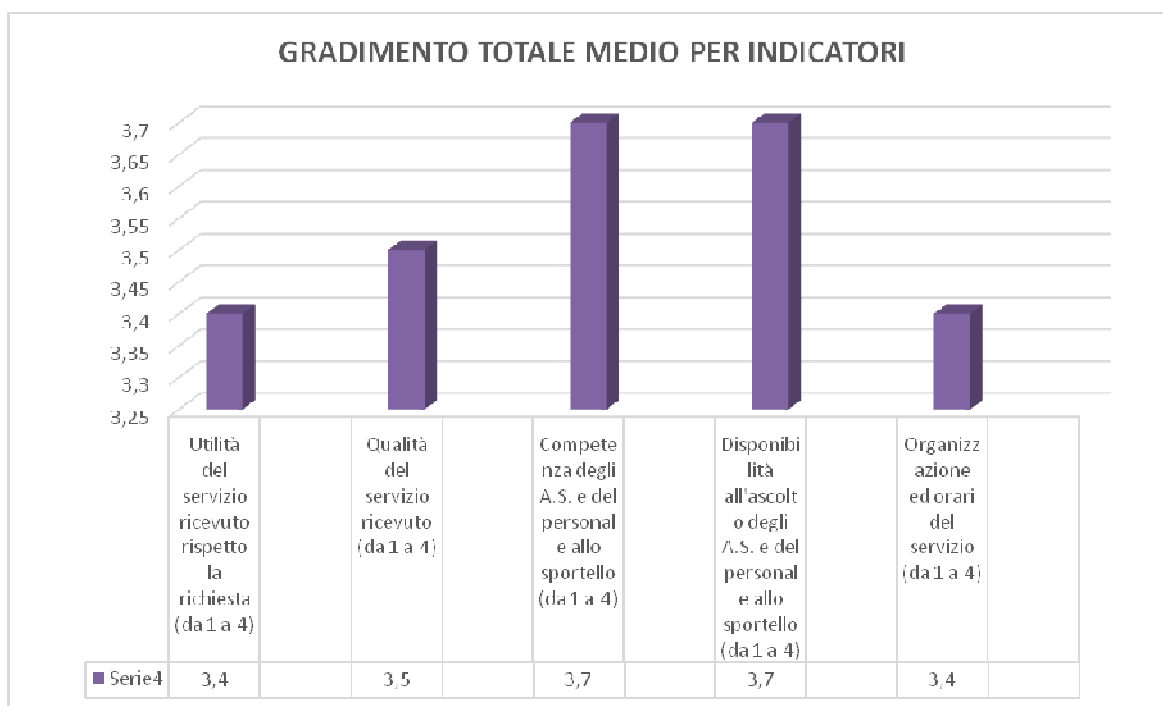
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

### LA VALUTAZIONE

I giudizi di soddisfazione rilevati sono misurati con una scala di valori da 1 a 4, corrispondenti, nell'ordine, a Insufficiente, Sufficiente, Buono e Ottimo.

Ai fini della rappresentazione grafica dei giudizi conseguiti, per ciascuna delle dimensioni indagate, sono stati utilizzati i valori medi delle valutazioni elaborate. Il grafico successivo rappresenta il gradimento totale medio per ciascuno degli indicatori di qualità proposti, evidenziando i valori maggiori per gli indicatori riguardanti la competenza e la disponibilità del personale allo Sportello.

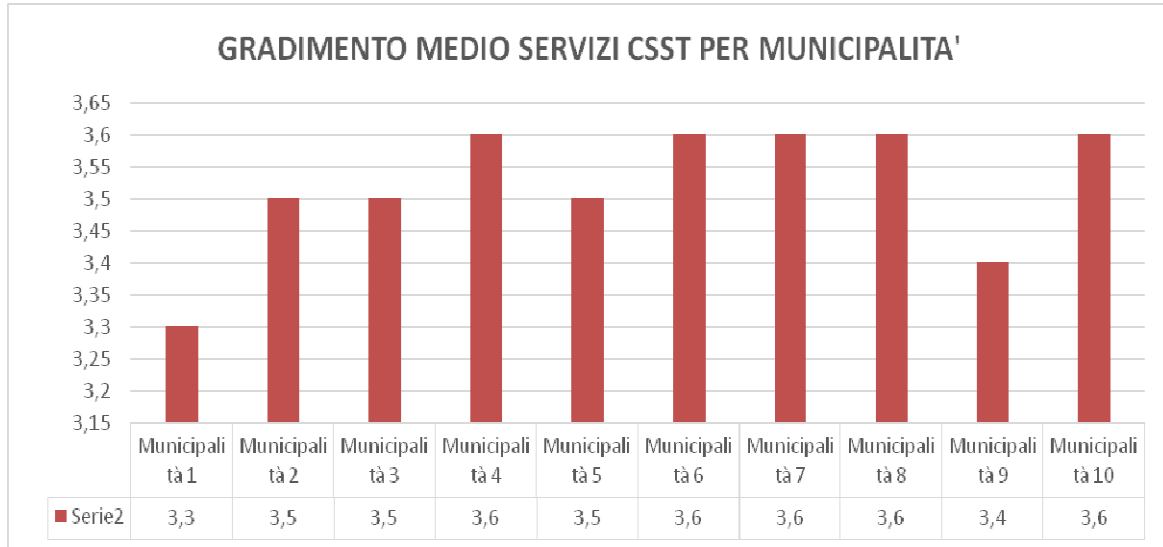


Il valore medio complessivo viene rappresentato nel grafico sottostante per Municipalità, evidenziando i valori maggiori per i Centri facenti capo alle Municipalità 4, 6, 7, 8 e 10 ed il valore più basso, sempre nel *range* del giudizio complessivo “buono”, alla Municipalità 1.

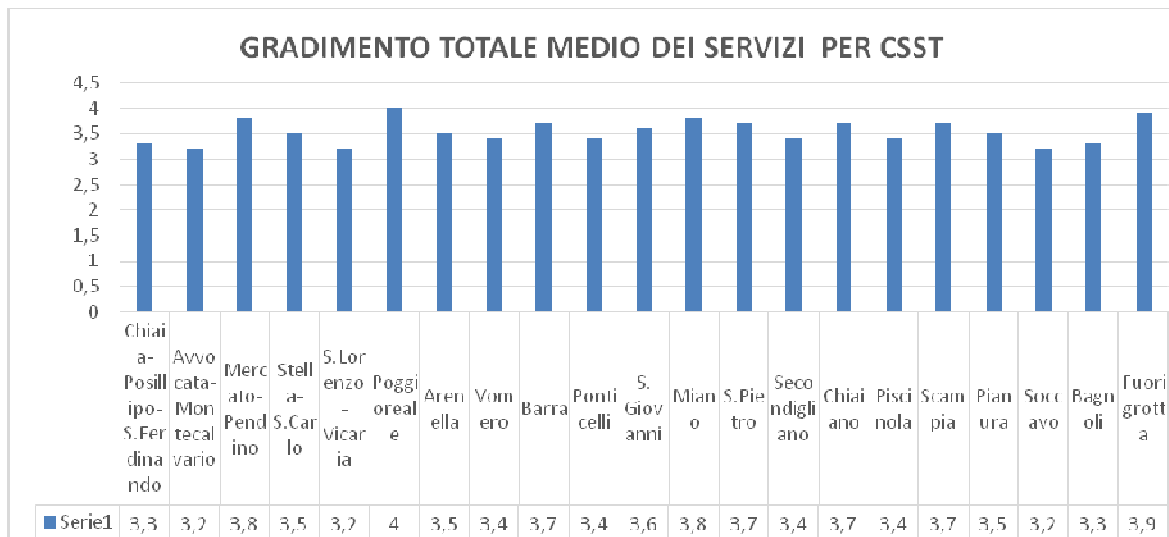


## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione



La distribuzione di cui sopra è evidenziata, stavolta per ciascun Centro, nel seguente grafico, con il valore più elevato conseguito dal Centro di Fuorigrotta.





**COMUNE DI NAPOLI**  
**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica**  
**Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

## 6) SERVIZI DIGITALI

### L'indagine per valutare la soddisfazione nell'utilizzo del sito web comunale

Per la misurazione della qualità percepita dai cittadini in riferimento al sito web comunale è stato definito uno specifico obiettivo, nel Piano degli Obiettivi 2022, approvato con delibera di Giunta Comunale n. 184 del 26 maggio 2022 ed integrato e modificato con delibera di Giunta Comunale n. 406 del 25 ottobre 2022.



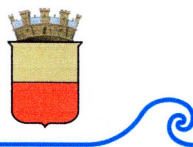
#### PIANO DEGLI OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2022 – 2024

	NUMERO PROGRESSIVO	CODICE SERVIZIO RESPONSABILE
	22.3	DPGA1027
<b>ELEMENTI DI VERIFICA</b>	Conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3,5 su 5 attraverso lo specifico questionario di valutazione pubblicato e per non meno di 1.200 giudizi espressi nell'anno per ognuna delle domande proposte.	
	Rapporto statistico analitico sui giudizi conseguiti sulla base dei tracciati di sistema, trasmesso al Servizio Controllo di gestione e Valutazione della Direzione Generale, nell'ambito del controllo di qualità, entro il 15 gennaio 2023, corredato da graf	
<b>ISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2023</b>	Conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3,5 su 5 attraverso lo specifico questionario di valutazione pubblicato e per non meno di 1.300 giudizi espressi nell'anno per ognuna delle domande proposte.	
<b>ISULTATI DA RAGGIUNGERE NEL 2024</b>	Conseguimento di un valore medio di soddisfazione complessiva sull'utilizzo del sito non inferiore a 3,5 su 5 attraverso lo specifico questionario di valutazione pubblicato e per non meno di 1.400 giudizi espressi nell'anno per ognuna delle domande proposte.	

La soddisfazione degli utenti è rilevata tramite un questionario disponibile on line al seguente link del sito web del Comune di Napoli: [www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34559](http://www.comune.napoli.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34559).

Il questionario prevede la compilazione di alcuni dati informativi relativi all'utente (sesso, fascia di età, titolo di studio, occupazione, argomenti di interesse) ed indaga poi sull'usabilità del sito (semplicità di navigazione, individuabilità delle informazioni, organizzazione, grafica), sulla sua utilità e sulla soddisfazione complessiva, con una scala di valutazione da 1 a 5 (da per niente a molto).

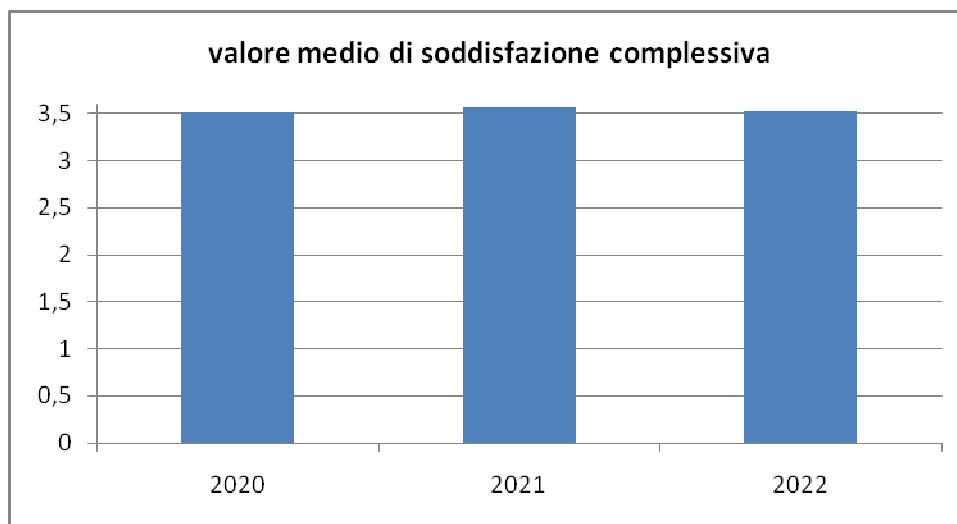
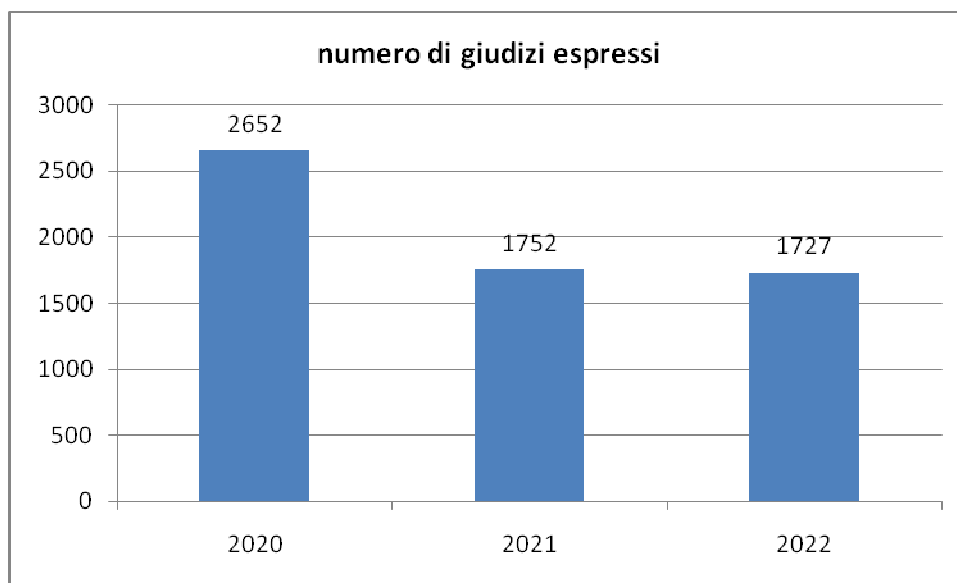
Con nota PG/2023/103193 il competente Servizio Comunicazione e Portale Web ha fornito i dati relativi al numero di questionari compilati negli anni 2020, 2021 e 2022 e al valore medio di soddisfazione complessiva, registrata nei suddetti anni. I dati, la cui elaborazione grafica si riporta di seguito, evidenziano un valore medio di soddisfazione presso-



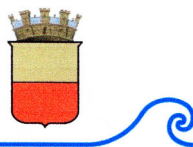
## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione

ché invariata nei tre anni (con una lieve punta nel 2021) ed un numero di questionari maggiore nel 2020 probabilmente dovuto al lockdown conseguente allo scoppio della pandemia da Covid 19.



I risultati dell'indagine conoscitiva in merito all'esperienza dei cittadini nella fruizione dei servizi digitali erogati dall'Ente, nell'ambito della partecipazione del Comune di Napoli ad ICity Club, sono stati resi disponibili in maniera parziale (fino a maggio 2022) ed



**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

aggregata (per tutte le città partecipanti all'indagine) e non sono risultati quindi utili ai fini della redazione del presente report.

## **PARTE TERZA**

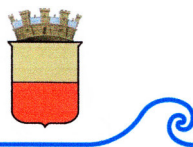
### **Il controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione**

L'articolo 7 del regolamento sul sistema dei controlli interni del Comune di Napoli, prevede al comma 3 che: *“il controllo sulla funzionalità delle procedure di erogazione dei servizi erogati in autogestione si svolge attraverso l'accertamento dei fatti e delle situazioni, effettuando verifiche in loco ed avvalendosi dello strumento delle "interviste" agli operatori del settore, nonché della facoltà di consultazione di tutto il materiale documentale e informatico ritenuto necessario. Il controllo è finalizzato all'ottimizzazione dei processi e delle procedure. A tal fine la struttura competente del Dipartimento Gabinetto del Sindaco redige un programma annuale di interventi, stabilendo le relative priorità in materia di Audit Interno”*.

Per l'anno 2022 la struttura competente in materia del Dipartimento Gabinetto del Sindaco doveva procedere ad individuare, nell'ambito del programma annuale di interventi adottato, sentito il Capo di Gabinetto, il settore/servizio da esaminare per verificarne la funzionalità delle procedure di erogazione. Con disposizione organizzativa n. 5 del 9 settembre 2022 è stato adottato il Piano Annuale 2022 in materia di *Audit* Interno, individuando, quale *focus* dell'attività, il “Monitoraggio del Front Office Tributario”.

A conclusione delle attività di *audit* 2022, il Servizio Ufficio di Gabinetto ha trasmesso al Direttore Generale e al Capo di Gabinetto, la Relazione conclusiva concernente il monitoraggio, nell'ambito della quale sono state elencate le criticità specifiche rilevate e proposti correttivi di carattere organizzativo e gestionale.





**COMUNE DI NAPOLI**

**Direzione Generale – Area Organizzazione e Gestione Strategica  
Servizio Controllo di Gestione e Valutazione**

## **Il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso organismi gestionali esterni**

L'articolo 7 del citato regolamento sul sistema dei controlli interni, prevede ai commi 4 e 5 che: *“Il controllo sui servizi esternalizzati è di competenza delle strutture che hanno provveduto all'affidamento degli appalti secondo le modalità di legge o contrattuali ed è finalizzato a verificare la conformità di quanto erogato, attivando in maniera tempestiva ed efficace azioni correttive ed eventuali sanzioni, al verificarsi di livelli di qualità insoddisfacenti o comunque non conformi a quanto previsto contrattualmente. I contratti di servizio, stipulati dal Comune di Napoli con le società partecipate, devono prevedere apposite clausole volte a prevedere rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione dell'utenza secondo metodologie scientificamente riconosciute.”*

Nel 2022 non è stata comunicata la ridefinizione di nessun contratto di servizio in tal senso.